

**PENGARUH PREMI ASURANSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH ASURANSI BUMIPUTERA
1912 SYARIAH BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam

Disusun Oleh :

Nama : Nita Sari

NPM : 1551020238

Jurusan : Perbankan Syariah



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

RADEN INTAN LAMPUNG

1441H /2019M

ABSTRAK

Salah satu kebutuhan hidup yang tak kalah penting di era globalisasi ini adalah kebutuhan akan jasa asuransi. Banyaknya penduduk yang khawatir akan jaminan keselamatan hidupnya. Namun ukuran kesejahteraan ini adalah relatif, artinya kesejahteraan bagi orang yang satu dengan yang lain adalah berbeda. Pada asuransi Bumi Putra terdapat 3 jenis asuransi yang pertama asuransi Silver, Gold, dan Platinum pada setiap asuransi tersebut berbeda beda jumlah premi yang diberikannya dari yang terkecil Rp 100 000 hingga tertinggi Rp 300 000. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah premi asuransi berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah asuransi Bumi Putra syariah, apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah asuransi Bumi Putra syariah, apakah premi asuransi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap minat menjadi nasabah asuransi Bumi Putrasyariah. Adapun tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah premi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah asuransi Bumiputera.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah nasabah asuransi Bumiputera 1912 Syariah Bandar Lampung. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu sebanyak 60 nasabah. Dalam penelitian ini data yang digunakan data primer, adapun pengumpulan data menggunakan cara kuisioner dan mengukurnya dengan skala likert. Dengan analisis Regresi Linier Berganda.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa premi asuransi berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah asuransi Bumiputera. Berdasarkan hasil analisis data $2,734 > 2,000$ sehingga mengindikasikan bahwa premi asuransi berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah asuransi Bumiputera 1992 Syariah. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah asuransi, berdasarkan hasil penelitian $2,678 > 2,000$, maka dapat dikatakan bahwa Tidak terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dengan pengambilan keputusan nasabah. Premi dan kualitas pelayanan $F_{\text{tabel}} 8,983 \geq 2,77$, hal ini menunjukkan bahwa premi asuransi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah asuransi Bumiputera 19912 Syariah.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Minat Menjadi Nasabah, Premi Asuransi



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung (0721) 703260

PERSETUJUAN

Judul Skripsi

**PENGARUH PREMI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH
ASURANSI BUMIPUTERA 1912 SYARIAH**

Nama Mahasiswa

: Nita Sari

NPM

: 1551020238

Program Studi

: Perbankan Syariah

Fakultas

: Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

**Untuk dimunaqasahkan dan dipertahankan dalam sidang munaqasah Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.**

Bandar Lampung, 19 November, 2019

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Moh. Bahrudin, M.A

Ghina Ulfah Saefurrahman, L.C., M.E.Sy

NIP.19808241989031003

NIP.198708122019032012

Ketua Jurusan

Erike Anggraeni, M.E.Sy

NIP.198208082011012009



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung (0721) 703260

PENGESAHAN

**Skripsi dengan judul PENGARUH PREMI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH ASURANSI BUMIPUTERA
1912 SYARIAH** disusun oleh **Nita Sari, NPM: 1551020238** Jurusan Perbankan
Syaria'ah, telah diujikan dalam sidang munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal :

TIM MUNAQASAH

Ketua Sidang : Dr. Rubhan Maskur, M.Pd

Penguji 1 : Nurlaili, M.A

Penguji 2 : Ghina Ulfah Saefurrahman, L.C., M.E. Sy

Sekretaris : Agus Kurniawan, M.S.Ak

Dekan

Dr. Rusli Andri Ghofur, M.SI

NIP. 198008012003121001

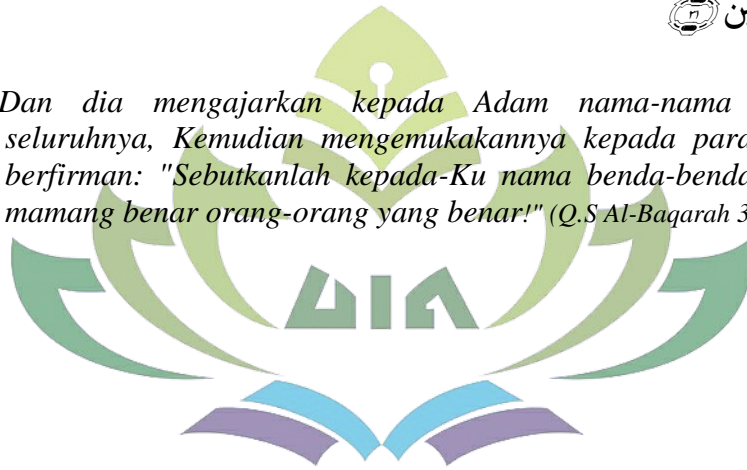
MOTTO

خَلَقَ الْإِنْسَانَ عَلَّمَهُ الْبَيَانَ

Artinya: *Dia menciptakan manusia. Mengajarkan pandai berbicara (Q.S Ar-Rahman 3-4)*¹

وَعَلَّمَ آدَمَ الْأَسْمَاءَ كُلَّهَا ثُمَّ عَرَضَهُمْ عَلَى الْمَلَائِكَةِ فَقَالَ أَنْبِئُونِي بِأَسْمَاءِ هَؤُلَاءِ
إِنْ كُنْتُمْ صَادِقِينَ

Artinya: *Dan dia mengajarkan kepada Adam nama-nama (benda-benda) seluruhnya, Kemudian mengemukakannya kepada para malaikat lalu berfirman: "Sebutkanlah kepada-Ku nama benda-benda itu jika kamu mamang benar orang-orang yang benar!" (Q.S Al-Baqarah 31)*²



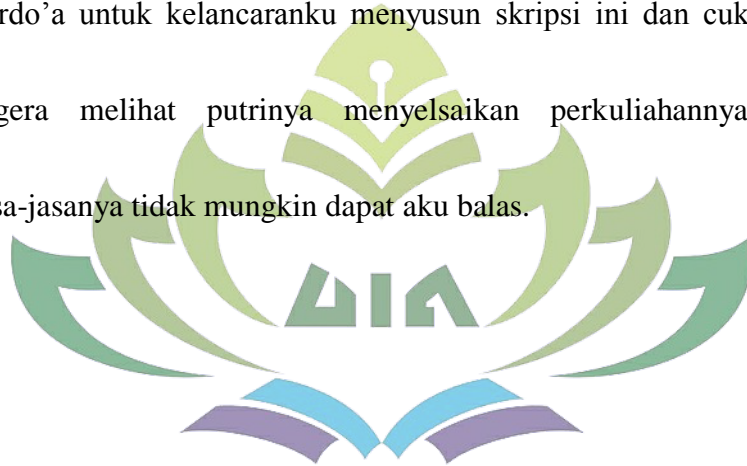
¹ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya Cet. Ke-10*, (Jakarta: Darus Sunnah, 2011), h. 370

² Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya Cet. Ke-10*, (Jakarta: Darus Sunnah, 2011), h. 6

PERSEMBAHAN

Teriring do'a dan rasa syukur kehadiran Allah SWT, penulis mempersembahkan Skripsi ini sebagai tanda bukti cinta dan kasih sayang yang tulus kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Larji, Ibunda Mistrah, yang selama ini selalu berdo'a untuk kelancaranku menyusun skripsi ini dan cukup sabar untuk segera melihat putrinya menyelesaikan perkuliahannya, yang mana jasa-jasanya tidak mungkin dapat aku balas.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A.	Penegasan Judul	1
B.	Alasan Memilih Judul	4
C.	Latar Belakang Masalah.....	5
D.	Rumusan Masalah	9
E.	Tujuan Penelitian.....	9
F.	Manfaat Penelitian.....	10

BAB II LANDASAN TEORI

A.	Asuransi.....	11
1.	Sejarah Asuransi.....	13

2.	Asuransi Syariah	17
B.	Premi Asuransi	21
C.	Kualitas Pelayanan	23
D.	Minat	32
E.	Prinsip Prinsip Asuransi Syariah.....	33
F.	Akad Dan Produk Asuransi.....	35
G.	Tinjauan Pustaka	38
H.	Kerangka Berfikir.....	41
I.	Hipotesis.....	41

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Jenis dan Sifat Penelitian.....	43
1.	Jenis Penelitian.....	43
2.	Sifat Penelitian	43
B.	Populasi dan Sampel	44
1.	Populasi	44
2.	Sampel	44
C.	Definisi Variabel Penelitian	46
D.	Sumber Data Penelitian.....	49
E.	Metode Pengumpulan Data	50
F.	Teknik Pengolahan Dan Analisis Data.....	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A.	Gambaran Umum Asuransi Bumiputera	60
B.	Hasil Analisis Data.....	69
C.	Analisis Data	79

BAB V PENUTUP

A.	Kesimpulan.....	89
B.	Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Menghindari kesalah pahaman, ada beberapa hal yang perlu dijelaskan dari judul penelitian ini. Penegasan ini dimaksudkan untuk membatasi persoalan dan menghindari salah penafsiran. Artinya, dengan adanya penegasan setiap kata, maka semuanya menjadi jelas, terarah dan mudah dipahami. Adapun istilah-istilah yang terdapat dalam judul **“Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumi putera 1912 Syari’ah Kantor Cabang Bandar Lampung”** andapun uraian dari beberapa istilah yang terdapat dalam judul dalam penelitian ini adalah :

1. Pengaruh

Istilah pengaruh dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.¹ Sedangkan dalam ilmu statistik,

¹Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), h. 664.

pengaruh adalah hubungan antara dua variabel. Dari berbagai pendapat tentang pengaruh tersebut di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh adalah daya yang dapat mengubah atau membentuk sesuatu yang lain, jika dikaitkan dengan judul diatas maka pengaruh adalah antara variabel. Dalam hal ini premi asuransi dan kualitas pelayanan akan memberikan hubungan pengaruh terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 syari'ah kantor Bandar Lampung.

2. Premi Asuransi

Premi merupakan pembayaran sejumlah uang yang dilakukan pihak tertanggung kepada pihak penanggung untuk mengganti suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan akibat timbulnya perjanjian atas pemindahan risiko dari tertanggung kepada penanggung (transfer of risk)². Dari pengertian di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa premi asuransi atau uang kontribusi pada dasarnya adalah pembayaran sejumlah uang tanggungan yang biasanya di dalamnya

²Abdullah Amrin, *Asuransi Syariah: Keberadaannya dan Kelebihannya di Tengah Asuransi Konvensional*, (Jakarta: IKAPI, 2006), h. 108.

terdapat perjanjian polis dari nasabah atau pempol (seseorang yang berasuransi) kepada pihak Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Bandar Lampung untuk mengganti suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan.

3. Kualitas Pelayanan

Menurut Wyckof dalam Fandy Ciptono, kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*Excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dari pengertian di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan atau kualitas pelayanan yang baik, yang diberikan pihak Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Bandar Lampung dalam memenuhi keinginan dan harapan para nasabahnya.³

4. Minat

Minat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai sebuah kecenderungan hati yang tinggi terhadap suatu gairah atau

³ Minatiningsih Cahya, *Pengaruh Premi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah* (Purwokerto: Universitas islam negeri sunan kali jaga, 2017), h.9

keinginan.⁴ Sedangkan menurut Sumadi Suryabrata minat adalah kecenderungan dalam diri individu untuk tertarik pada sesuatu objek atau menyenangkan sesuatu objek. Dari berbagai penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa minat merupakan kecenderungan hati atau sesuatu daya tarik yang timbul dari hati untuk memiliki, memilih dan menjadi nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Bandar Lampung.

5. Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Syari'ah KC Bandar Lampung

Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Syari'ah adalah perusahaan asuransi yang bersifat mutual, Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Bandar Lampung berada di Jl. Cut Nyak Dien, Durian Payung, Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung, Lampung 35119. Maka dari itu, yang dimaksud secara keseluruhan dalam penelitian ini adalah pengaruh premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 syari'ah.

⁴Anton M. Moeliono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka,), h. 225.

Jadi yang dimaksud dari judul “Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Syari’ah Kantor Bandar Lampung” adalah suatu penelitian yang berupaya ingin meneliti tentang tingkat minat seseorang nasabah dalam memilih dan menggunakan jasa asuransi yang berdasarkan dari premi serta serangkaian pelayanan seperti fasilitas, keramahan pegawai yang diberikan pihak Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 syari’ah kantor Bandar Lampung.

A. Alasan Memilih Judul.

Dengan bertambah pesatnya perkembangan zaman, maka bertambah pulalah persaingan di dalam pendirian asuransi dan setiap berdirinya asuransi pasti berbeda beda dalam menentukan preminya kepada nasabah dan pelayanannya pun pasti berbeda disetiap asuransi. Mengingat premi dan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah, maka penulis terdorong untuk memilih judul yaitu Pengaruh premi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah asuransi Bumi Putra 1912 cabang Bandar Lampung.

Sebelum penulis menguraikan lebih lanjut mengenai isi proposal ini, perlu kiranya dikemukakan alasan-alasan penulis dalam memilih judul ini berdasarkan pertimbangan-pertimbangan sebagai berikut :

1. Penulis dapat lebih mendalami pengetahuan tentang jumlah premi yang diberikan kepada nasabah asuransi..
2. Penulis ingin mengetahui apakah premi asuransi mempengaruhi minat menjadi nasabah.
3. Penulis ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan mempengaruhi minat menjadi nasabah.
4. Bersedianya Asuransi Bumi Putra 1912 cabang Bandar Lampung di dalam memberikan bantuan data yang diperlukan.

B. Latar Belakang Masalah

Di zaman sekarang asuransi memegang peranan penting dalam memberikan kepastian proteksi bagi manusia yang bersifat komersial maupun bukan komersial. Asuransi dapat memberikan proteksi terhadap kesehatan, pendidikan, hari tua, harta benda maupun kematian. Salah satu kebutuhan

hidup yang tak kalah penting di era globalisasi ini adalah kebutuhan akan jasa asuransi. Hal inilah yang mendorong berkembang pesatnya perusahaan asuransi. Banyaknya penduduk yang khawatir akan jaminan keselamatan hidupnya. Setiap manusia yang normal pasti mempunyai cita-cita untuk selalu meningkatkan atau memperbaiki taraf hidupnya guna mengejar kesejahteraan jasmani maupun rohani. Namun ukuran kesejahteraan ini adalah relatif, artinya kesejahteraan bagi orang yang satu dengan yang lain adalah berbeda. Sudah barang tentu dalam memperjuangkan bagi dirinya tidak lepas dari risiko yang mungkin datang. Salah satu cara penanganan risiko tersebut dengan mengalihkannya kepada pihak lain yang bersedia untuk menerimanya, yaitu dengan mengadakan perjanjian asuransi. Dalam Undang-undang No. 2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian menyebutkan bahwa perusahaan asuransi jiwa adalah perusahaan yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko yang dikaitkan dengan hidup atau matinya seseorang yang dipertanggungkan. Demi sebuah keberhasilan, Asuransi Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Bandar Lampung tentu harus bersaing dengan perusahaan asuransi lain untuk mendapatkan nasabah atau pempol. ⁵Terlebih lagi persaingan tersebut hadir

⁵Undang undang No 2 Tahun1992 Tentang Usaha Peransuransian Menyebutkan Bahwa Perusahaan

dari sesama asuransi syariah yang berskala nasional maupun persaingan dengan asuransi konvensional yang lebih dominan dan telah berkembang pesat di Indonesia. Sebagai unit usaha yang sudah lama berdiri dan diterima sangat baik oleh masyarakat tentu merupakan suatu prestasi yang membanggakan. Pencapaian tersebut merupakan hasil dari kerja keras dan kualitas pelayanan Ansuransi Bumiputera 1912 syari'ah cabang Bandar Lampung. Setiap perusahaan asuransi mengharapkan dapat mencapai tujuan dan meraih sukses. Kesuksesan tersebut bisa dari premi asuransi yang terjangkau dan mempunyai kualitas pelayanan yang baik.

Dalam asuransi mengenal istilah kata premi atau bisa disebut dengan uang kontribusi. Dengan adanya premi atau uang kontribusi yang terjangkau dengan kebutuhan nasabah, maka mampu menarik daya minat nasabah. Salah satu premi yang tidak membebani nasabah, dan sebuah lembaga mampu menciptakan pelayanan yang semaksimal mungkin. Premi adalah uang

tanggungan yang dibayarkan oleh seorang nasabah atau pempol kepada pihak perusahaan asuransi, pada asuransi Bumi putra premi yang diberikan sebesar :⁶

Tabel 1.1 Jumlah Premi dan Jenis Premi

Keterangan	Jumlah premi	Santunan 1 (Untuk kepala keluarga)	Santunan 2 (untuk ibu)	Anak
Silver	Rp 100 000	Rp 5000 000	Rp 4 000 000	Rp 2 000 000
Gold	Rp 200 000	Rp 7000 000	Rp 7 000 000	Rp 3 000 000
Platinum	Rp 300 000	Rp 11 000 000	Rp 11 000 000	Rp 4 000 000

Sumber: Brosur dari asuransi Bumi Putera 1912 Syariah

Pada asuransi Bumi Putra terdapat 3 jenis asuransi yang pertama asuransi Silver, Gold, dan Platinum pada setiap asuransi tersebut berbeda beda jumlah premi yang diberikannya dari yang terkecil Rp 100 000 hingga tertinggi Rp 300 000. Dan uang santunan yang diberikan juga berbeda beda dilihat dari premi yang diberikan oleh nasabah kepihak asuransi.

Sebagai lembaga yang sudah berdiri cukup lama, Asuransi Bumiputera 1912 syari'ah cabang Bandar Lampung tentunya juga memiliki kualitas pelayanan yang

⁶ Brosur Produk Asuransi Bumiputera Syariah Cabang Bandar Lampung

baik yang dijadikan panduan oleh pegawainya dalam melayani nasabah.⁷ Namun, untuk diterapkannya keseluruhan kualitas pelayanan yang ada di Asuransi Bumiputera 1912 syari'ah cabang Bandar Lampung oleh pegawai memang belum, namun untuk beberapa kualitas pelayanan sudah diterapkan oleh pegawai. Diantaranya yang sudah diterapkan yaitu mengutamakan pelayanan kepada nasabah dengan sopan, ramah, simpatik dan memuaskan baik kepada nasabah menciptakan suasana Ukhuwah Islamiyah dilingkungan perusahaan dan bekerja dengan jujur, teliti, serius, bersemangat serta cepat dalam membantu nasabah atau pempol yang mengalami kesulitan dalam memahami produk tersebut. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan yang dikerjakan secara profesional akan memberikan keuntungan yang besar bagi perusahaan dan citra perusahaan. Konsumen akan menjatuhkan pilihan dan merasa puas kepada perusahaan asuransi yang mampu memberikan pelayanan yang baik. Sehingga pelayanan menjadi hal yang penting. Suatu perusahaan harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik, cepat, profesional dan fleksibel. Kualitas pelayanan yang

⁷ Budianto, "Tentang asuransi" (On-line), tersediadi: <https://idalamat.com/alamat/asuransi/4761>

positif yang diterapkan oleh perusahaan asuransi sudah pasti akan meningkatkan minat menjadi nasabah asuransi tersebut.

Nasabah perusahaan asuransi bumi putra syariah KC Bandar Lampung sejak dibukanya pada tahun 2007 sampai sekarang sebanyak 2.000 nasabah dan pada setiap tahunnya bertambah kurang lebih mencapai 150 nasabah. Meningkatnya minat nasabah untuk menggunakan asuransi bumi putra dilihat juga dari kualitas pelayanannya yang baik, berkualitas dan sopan. Namun pada saat ini asuransi bumi putra mengalami penurunan jumlah nasabah yang tadinya setiap tahunnya meningkat hingga 150 nasabah pada tahun terkahir ini jumlah nasabah menurun hingga 50%.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas,maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah premi asuransiberpengaruhterhadap minat menjadi nasabah asuransi Bumi Putra syariah?

2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah asuransi Bumi Putra syariah ?
3. Apakah premi asuransi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap minat menjadi nasabah asuransi Bumi Putrasyariah ?

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.

A. Tujuan penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Menganalisis pengaruh premi asuransi apakah berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah asuransi Bumi Putra 1912 syariah dikantor cabang Bandar Lampung.
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan apakah berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah asuransi Bumi Putra 1912 syariah dikantor cabang Bandar Lampung.
3. Menganalisis pengaruh premi asuransi dan kualitas pelayanan secara bersama sama apakah berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah asuransi Bumi Putra 1912 syariah dikantor cabang Bandar Lampung.

B. Manfaat penulisan

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi atau bahan masukan bagi perusahaan dalam menyikapi masalah premi atau kontribusi asuransi syariah dalam menentukan besarnya premi dan kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Bagi pegawai

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan yang lebih banyak kepada pegawai dalam bekerja dalam sebuah perusahaan asuransi agar dapat meningkatkan daya jual yang tinggi.

3. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat menanbah pengetahuan dan pemahaman mengenai manajemen lembaga keuangan syariah secara riil khususnya yang mengenai premi dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah.

4. Bagi akademis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian dan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan manajemen keuangan syariah.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Asuransi

Dalam bahasa belanda kata asuransi disebut *assurantie* yang terdiri dari asal kata “*assaradeur*” yang berarti penanggung dan “*geassureede*” yang berarti tertanggung kemudian dalam bahasa Prancis disebut “*assurance*” yang berarti menanggung sesuatu yang pasti terjadi. Adapun dalam bahasa latin disebut “*assecurare*” yang berarti meyakinkan orang. Selanjutnya dalam bahasa inggris kata asuransi disebut “*insurance*” yang berarti menanggung sesuatu yang mungkin terjadi dan *assurance* yang berarti menanggung sesuatu yang pasti terjadi.⁸

Pengertian asuransi menurut kitab Undang undang hukum dagang (KUHD) Pasal 246 mendefinisika, Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian yang dengan perjanjian tersebut menanggung mengikatkan diri kepada seseorang tertanggung untuk memberikan penggantian kepadanya, karena suatu kerugian, kerusakan ,atau

⁸ Nurul Huda, Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam*, (Jakarta: Kencana, 2013) h.151.

kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak tertentu.

Pengertian asuransi atau pertanggungan menurut UU No.2 Tahun 1992 tentang Usaha Peransuransian⁹ adalah perjanjian antara dua belah pihak atau lebih, dimana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan pengantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diberikan tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seorang yang dipertanggunkan.

Secara umum pengertian asuransi adalah perjanjian antara penanggung (dalam hal ini perusahaan asuransi atau reasuransi) dengan tertanggung (peserta asuransi) dimana penanggung menerima pembayaran premi dari tertanggung. Dan penanggung berjanji

⁹Pasal 1 ayat (1) UU No.2 Tahun 1992 *Tentang Usaha Peransuransian*.

membayarkan sejumlah uang atau dana pertanggungan manakala tertanggung :

1. Mengalami kerugian, kerusakan, atau hilangnya suatu barang atau kepentingan yang dipertanggukan karena suatu peristiwa yang tidak pasti.

2. Peristiwa yang dimungkinkan/diharapkan terjadi, keadaan ini lazim dapat dikatakan sebagai kehilangan sebagai penurunan atau pemusnahan nilai ekonomi.¹⁰

Pengertian asuransi menurut William Jr dan Heins yang dikutip dalam bukunya Muhamad Syakir Sula, memiliki dua pengertian dari dua sudut pandang pemegang polis dan sudut pandang perusahaan asuransi.

Sudat pandang pemegang polis merupakan potensi terhadap kerugian finansial dimana kerugian tersebut akan ditanggung oleh perusahaan asuransi (insurer), jadi asuransi merupakan *transfer devide*. Adapun bagi perusahaan adalah suatu alat yang digunakan untuk mengumpulkan dana yang berasal dari individu individu atau

¹⁰ Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Diindonesia*, (Jakarta:Kencana,2017),h.80

dari perusahaan yang mengasuransikan dirinya dan dari dana inilah klaim mereka akan dibayarkan. Jadi asuransi menurut perusahaan asuransi merupakan *retention* dan *combination device*.

Selain itu, asuransi adalah perjanjian peralihan risiko, pihak penanggung mengambil alih risiko tertanggung, dan sebagai kontraprestasinya tertanggung berkewajiban membayar premi, adapun risiko yang tidak tentu disebut *evanumber*.

1. Sejarah Asuransi

Secara historis kajian tentang “asuransi” telah dikenal sejak zaman dahulu. ini dikarenakan nilai dasar penompang dari konsep “asuransi” yang terwujud dalam bentuk tolong menolong sudah adanya bersama dengan ada manusia.

Konsep asuransi sudah dikenal sejak zaman sebelum masehi dimana manusia pada waktu itu telah menyelamatkan jiwanya dalam berbagai macam ancaman, antara lain kekurangan bahan makanan. Salah satu cerita kurangnya bahan makanan terjadipada zaman mesir kuno semasa Raja Fir’aun berkuasa.¹¹

¹¹ Nurul Huda, Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam*, (Jakarta: Kencana, 2013) h.157.

Suatu hari sang raja bermimpi yang diartikan oleh Nabi Yusuf bahwa selama tujuh tahun negeri Mesir akan mengalami panen yang berlimpah dan diikuti oleh masa paceklik selama tujuh tahun berikutnya. Untuk berjaga-jaga bencana kelaparan tersebut Fir'aun mengikuti saran Nabi Yusuf dengan menyisihkan sebagian dari hasil panen pada tujuh tahun pertama sebagai cadangan bahan makanan pada masa paceklik. Dengan demikian, pada masa tujuh tahun paceklik rakyat Mesir terhindar dari bencana kelaparan hebat yang melanda diseluruh negeri.

Pada tahun 2000 sebelum masehi para saudagar dan aktor di Italia membentuk lembaga Collegia Tenirium, yaitu semacam lembaga asuransi yang bertujuan membantu para janda dan anak-anak yatim dari para anggota yang meninggal. Perkumpulan serupa yaitu Collegia Nititum, kemudian berdiri dengan beranggotakan para budak belian yang diperbantukan pada ketentraman kerajaan Romawi.

Setiap anggota mengumpulkan sejumlah iuran dan bila salah seorang anggota mengalami nasib sial (*unfortunate*) maka biaya pemakamannya akan dibayar oleh anggota yang bernasib baik (*fortunate*) dengan menggunakan dana yang telah dikumpulkan sebelumnya.

Pada zaman Alexander Agung (336-323 sebelum masehi) ada usaha yang mirip dengan asuransi, yaitu upaya dalam beberapa kota praja untuk mengisi kasnya dengan cara meminjam uang dengan cara perseorangan dengan syarat syarat:

1. Jumlah uang peminjam digunakan sekaligus kepada kota praja oleh yang meminjamkan misalnya 6.000 drachmen.
2. Setiap bulan kota praja membayarkan sejumlah 50 drachmen kepada yang meminjam uang hingga ia wafat.
3. Ketika wafat kepada ahli warisnya atau keluarganya, kota praja akan memberikan 200 drachmen untuk biaya pemakaman.

Dalam literatur islam dikenal dengan konsep “*aqilah*” yang terjadi dalam sejarah pra islam dan diakui dengan literatur hukum islam. Jika ada salah satu anggota suku arab pra islam melakukan pembunuhan, maka dia (si pembunuh) dikenakan diyat dalam bentuk *blood money* yang dapat ditanggung oleh anggota suku yang lain sebagai kompensasi saudara terdekat dari pembunuh. Saudara terdekat dari pembunuh disebut *Aqila*. Lalu mereka mengumpulkan

dana yang mana dana tersebut untuk membantu keluarga yang terlibat dalam pembunuhan yang tidak disengaja.¹²

Al muamalat : perjanjian jaminan : penjamin menjamin seseorang yang tidak memiliki waris dan tidak diketahui ahli waris. Penjamin setuju untuk menanggung bayaran dia, jika orang yang menjamin tersebut melakukan jinayah. Apabila orang yang dijamin mati, penjamin boleh mewarisi hartanya sepanjang tidak ada warisannya.

At tanahud : Makanan yang dikumpulkan dari para peserta safar kemudian dicampur jadi satu. Makanan tersebut dibagikan pada saatnya kepada mereka, kendati mereka mendapatkan porsi yang berbeda beda. Rasulullah SAW bersabda.

“Bahwa marga Asy’ari ketika keluarganya mengalami kekurangan bahan makanan, maka mereka mengumpulkan apa yang mereka miliki dalam satu kumpulan kemudian dibagi antara mereka secara merata adalah bagian dari kami dan kami adalah bagian dari mereka”.

¹² Nurul Huda, Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam*, (Jakarta: Kencana, 2013) h.159.

Dalam kasus ini makanan yang diserahkan bisa jadi sama kadarnya atau berbeda beda. Begitu halnya dengan makanan yang diterima, bisa jadi sama porsinya dan bisa berbeda beda.

Al umra (*Donation for life*) Al Baji (494 H) bermazhab maliki ketika mendiskusikan masalah jual beli gharar mengatakan “Jika A menyerahkan rumahnya kepada pihak B dengan kompensasi B memberikan biaya hidup kepada A sampai ia meninggal” Al Baji berkomentar : “Saya tidak setuju dengan modal transaksi seperti itu, tetapi jika terjadi, saya tidak membatalkannya”. Rumah dalam kasus diatas sebagai premi dalam asuransi, sedangkan biaya hidup selama hayat adalah sebagai manfaat asuransi yang akan diperoleh oleh A. modal praktik diatas adalah gambaran adanya kegiatan yang mempunyai semangat dan nilai asuransi secara bersama.

Ibn Abidin (1784-1836) dianggap orang pertama dikalangan *fuqaha* yang memberi komentar tentang asuransi. Ibn Abidin adalah seorang ulama bermazhab Hanafi, yang mengawali untuk membahas asuransi dalam karyanya yang populer, Hasyiyah Ibn Abidin bab Jihad pasal Isti man al kafir, Beliau menulis :

“Bahwa telah menjadi kebiasaan bilamana para pedagang menyewa kapal dari seorang harby, mereka membayar upah pengangkutannya. Ia juga membayar sejumlah uang untuk seorang harbi yang berada dinegri asal penyewa kapal, yang disebut sebagai sukarah (premi asuransi) dengan ketentuan bahwa barang barang pemakai kapal yang disewakan itu, apabila musnah karena kebakaran atau kapal tenggelam atau kapl dibajak dan sebagainya, maka penerima uang premi asuransi itu penangung, sebagai imbalan yang diambil dari pedagang itu. Penangung itu mempunyai wakil yang mendapat perlindungan (*musta'man*) yang bertempat dikota kotapelabuhan dinegara islam atas izin penguasa. Wakil tersebut menerima uang premi asuransi dari pedagang tersebut, dan apabila barang barang mereka terkena masalah yang disebut diatas maka si wakilah yang mebayar kepada pedagang itu sebagai uang pengganti sebesar jumlah uang yang pernah ditrimanya.

Kemudian beliau mengatakan : “Yang jelas menurut saya tidak boleh bagi sipedagang mengambil uang pengganti dari barang barang yang telah musnah itu, karena yang demikian itu *iltizami ma lam yalzam* mewajibkan sesuatu yang tidak lazim atau wajib.

Selanjutnya, sesuai dengan rekomendasi fatwa muktamar ekonomi islam yang pertama kali bersidang pada 1976 M di makkah dengan dihadiri oleh 200 ulama, diputuskan konsep asuransi kerja sama (*at tamin at ta'awuny*). kemudian dikuatkan lagi pada majma al fiqh al islamy yang bersidang pada 28 Desember 1985 di Jeddah juga memutuskan pengharaman asuransi jenis peniagaan. Majma fiqh juga ijma mengharuskan asuransi jenis kerja sama(*ta'awuni*) sebagai alternatif asuransi islam menggantikan jenis asuransi konvensional. Majma fiqh menyerukan agar seluruh umat islam dunia menggunakan asuransi *ta,awuni*. *Wallahu 'alam bis showab*.

2. Asuransi Syariah

Menurut bahasa Arab, istilah asuransi adalah *at ta'min* diambil dari kata *amana* memiliki arti memberi perlindungan, ketenangan, rasa aman dan bebas dari rasa takut. Asuransi ini dinamakan asuransi *at ta'min* telah disebabkan pemegang polis sedikit banyak telah merasa aman begitu mengikatkan dirinya sebagai anggota atau nasabah asuransi. Pengertian lain dari *at ta'min* adalah seseorang yang membayar atau menyerahkan uang cicilan agar pemegang polis

atau ahli warisnya mendapatkan sejumlah uang sebagaimana yang telah disepakati, atau untuk mendaptkan ganti rugi terhadap hartanya yang hilagn.¹³

Dalam bahasa arab digunakan istilah *at-ta'min*, *adh-dhaman* (*tadhamun*) dan *takaful*. Namun dalam praktiknya istilah yang paling populer digunakan untuk istilah asuransi syariah diberbagai Negara termasuk Indonesia yaitu *takaful*. Istilah *takaful* ini pertama kali digunakan oleh Dar al-Mal al Islami, suatu perusahaan asuransi islam di Genewa yang berdiri pada tahun 1983.

Istilah *takaful* dalam bahasa arab berasalkata dasar *kafala-yakfulu-takafala-yatakafalu-takaful* yang berarti saling menanggung atau menanggung bersama.¹⁴

Istilah lain yang digunakan dalam asuransi syariah adalah *takaful* yang berasal dari *kafala* yang berarti menanggung, menjamin. Dalam Undang-undang No. 2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian menyebutkan bahwa perusahaan asuransi jiwa adalah perusahaan yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko yang dikaitkan dengan hidup atau matinya seseorang yang dipertanggungkan.

¹³ Nurul Huda, Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam*, (Jakarta: Kencana, 2013) h.151.

¹⁴ Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Diindonesia*,(Jakarta:Kencana,2017),h.91

Asuransi syariah dijelaskan juga pada ayat Al Quran yakni surah Al Hasyr

(59) : 18 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ

بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

Artinya :”Wahai orang orang yang beriman ! Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah Maha Mengetahui terhadap apa yang kamu kerjakan”(Al Hasyr (59) :18)

Pada ayat tersebut menjelaskan bahwa hendaklah memperhatikan hari esok maka seseorang diminta untuk mempersiapkan hari yang akan datang, pada asuransi syariah menyediakan pembiayaan seperti itu nasabah dapat membayar sejumlah uang kontribusi atau premi sesuai dengan kesepakatan, dan uang tersebut dapat digunakan pada saat seorang nasabah membutuhkan seperti saat meninggal dunia atau kecelakaan.

Asuransi syariah adalah suatu pengaturan pengelolaan risiko yang memenuhi ketentuan syariah , tolong menolong secara mutual yang melibatkan peserta dan operator. Syariah berasal dari ketentuan ketentuan didalam Al Qur'an (firman Allah yang disampaikan kepada Nabi Muhamad saw). Sebatas tertentu konsep asuransi syariah tidak terlalu berbeda jauh dari konsep

pengelolaan risiko konvensional yang dilakukan secara mutual. Seperti *Mutual Insurance* dan *Protection and Indemnity Club*.¹⁵

Letak perbedaan antara asuransi syariah dan asuransi konvensional adalah bagian dari risiko itu dikelola dan ditanggung, dan bagaimana dana asuransi syariah dikelola. Perbedaan lebih jauh adalah pada hubungan antara operator (pada asuransi konvensional istilah yang digunakan penanggung) dengan peserta (pada asuransi konvensional istilah yang digunakan : Tertanggung).

Dalam pengelolaan dan penanggung risiko, asuransi syariah tidak memperbolehkan adanya gharar (ketidak pastiaan atau spekulasi) dan maisir (perjudian). Dalam investasi atau dana tidak diperkenankan adanya riba (bunga). Ketiga larangan ini, Gharar, Maisir dan Riba adalah area yang harus dihindari dalam syariah, dan menjadi pembeda utama dalam asuransi konvensional.

B. Prinsip prinsip asuransi syariah

Prinsip prinsip asuransi syariah yaitu :

1. Tolong menolong

¹⁵ Muhamad Iqbal, *Asuransi Umum Syariah Dalam Praktek*, (Jakarta: Gema Insani 2007)h,2.

Tolong menolong menjadi prinsip asuransi syariah karena dalam asuransi syariah menggunakan akad *tabarru* yaitu akad kebaikan. Akad *tabarru* dilakukan dengan tujuan tolong menolong dalam rangka berbuat kebaikan.¹⁶

2. Kerja sama.

Kerja sama yang diterapkan dalam asuransi syariah dapat berwujud dalam bentuk akad *mudharabah* dan *musyarakah*. Akad *mudharabah* yaitu pemilik harta (modal) kepada pengusaha untuk berdagang dengan modal tersebut, dan laba dibagi di antara keduanya berdasarkan kesepakatan yang sudah disepakati. Adapun akad *musyarakah* adalah akad yang berlaku antara dua orang atau lebih untuk ta'awun dalam bekerja pada suatu usaha dalam membagi keuntungan.

3. Kerelaan.

Dalam bisnis asuransi syariah, kerelaan (*ar-ridhaot*) dapat diterapkan pada setiap anggota (nasabah) asuransi agar mempunyai motivasi awal untuk merelakan sejumlah dana (premi) yang disetorkan kepada

¹⁶Mardani, *Aspek hukum keuangan syariah di indonesia*, (jakarta prena media grup, 2015), h99

perusahaan asuransi, yang difungsikan sebagai dana sosial (*tabarru*).

Dana sosial betul betul digunakan untuk tujuan membantu anggota (nasabah) asuransi yang lain apabila mengalami bencana kerugian.

4. Amanah

Prinsip amanah harus diterapkan dalam semua bisnis syariah, termasuk asuransi syariah. Amanah yaitu bertanggung jawab (*responsibility, transparasi, trusworthy*). sifat amanah harus diterapkan pada kedua belah pihak antara nasabah dan perusahaan asuransi syariah. Yaitu seorang nasabah menyampaikan informasi yang benar berkaitan dengan premi yang dibayar, dan tidak memanipulasi kerugian yang menimpa dirinya. Sifat amanah bagi perusahaan asuransi yaitu harus membuat laporan yang jujur dan transparan.

5. Keadilan.

Prinsip keadilan dalam bisnis asuransi syariah dapat diterapkan dalam pembagian bagi hasil (nisbah bagi hasil), sesuai kesepakatan dalam akad. Misalnya 50 : 50 atau 55 : 45 atau 60 : 40.

6. Bebas riba

Sistem asuransi syariah tidak mengenal riba (bunga / *interest*). karena riba hukumnya haram menurut syariah. Larangan riba terdapat di beberapa ayat Al Quran. *rabah*.

C. Akad Dan Produk Asuransi Syariah

Secara umum, akad yang ada dalam konsep asuransi syariah merupakan akad tijarah dan juga akad *tabarru*. Akad tijarah yang dipakai adalah akad *mudharabah*, sedang akad *tabarru* yang digunakan adalah hibah. Dalam akad tijarah perusahaan asuransi syariah bertindak sebagai *shahibul maal*. Sementara dalam akad *tabarru* peserta asuransi syariah memberikan hibah yang digunakan untuk menolong peserta lain yang terkena musibah, sementara perusahaan bertindak sebagai pengelola dana hibah. Implementasi konsep *mudharabah* pada asuransi jiwa syariah di antara lain adalah :

1. Adanya bagi hasil dalam deposito dan juga sertifikat deposito dari perbankan syariah.
2. Adanya bagi hasil dalam direct investment (yang dilakukan oleh asuransi syariah)

3. Adanya bagi hasil antara peserta dengan perusahaan asuransi syariah atas hasil investasi yang ada berdasarkan atas skema yang dijanjikan.
4. Bagi hasil dalam penentuan rate premi dalam berbagai produk tabungan dan jasa produk non tabungan.

Sementara pelaksanaan konsep mudarabah dalam asuransi syariah umum diantaranya adalah penggunaan akad mudarabah dalam melakukan perhitungan surplus underwriting, dalam persyaratan pembayaran mudarabah, formula perhitungan mudarabah dan juga tata cara pembayaran asuransi umum syariah dengan akad mudarabah.¹⁷

Adapun beberapa produk asuransi syariah yang sudah ada diindonesia diantara adalah :

1. Produk tabungan. Produk tabungan dapat digunakan sebagai sarana investasi, juga dapat digunakan sebagai tabungan untuk keperluan naik haji atau juga untuk kepentingan pendidikan.
2. Produk asuransi syariah bukan tabungan. Program ini dapat dibagi dalam beberapa jenis, yaitu santunan yang dapat diberikan kepada ahli waris nasabah asuransi syariah yang mengalami kematian dalam

¹⁷ Nurul Huda, Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam*, (Jakarta: Kencana, 2013) h.181.

masa perjanjian asuransi atau biasa disebut *Al khairat*, santunan bagi ahli waris bila nasabah wafat karena kecelakaan dalam masa perjanjian dan juga dana asuransi syariah untuk kepentingan kesehatan.

3. Produk asuransi syariah bukan tabungan untuk kepentingan umum (*general Islamic insurance*)

Akad *wadiah*. *Wadiah* berarti meninggalkan atau menjaga. Akad *wadiah* yang digunakan dalam asuransi syariah adalah *wadiah yad dhamanah*, dimana pihak yang dititipkan dana, dalam hal ini perusahaan asuransi berhak untuk memanfaatkan dana tersebut. Penitipan dilakukan dalam bentuk rekening giro. Di Indonesia PT Asuransi Islam Mubarakah adalah salah satu contoh perusahaan asuransi yang menggunakan akad *wadiah yad dhamanah*. Dana dana dikumpulkan dari nasabah asuransi syariah, yaitu premi akan dititipkan kepada perusahaan asuransi syariah untuk kemudian dana tersebut dikelola oleh perusahaan asuransi syariah.

Akad *wakalah*. *Wakalah* berarti penyerahan. Dengan begitu akad *wakalah* merupakan pelimpahan atau pendelegasian wewenang dari satu pihak untuk dilaksanakan oleh pihak lainnya. Dan para ulama fikih bersepakat (*ijma*) bahwa

akad wakalah banyak dipakai dengan adanya konsep pemasaran, dimana dunia asuransi syariah mendelegasikan berbagai macam informasi dan manfaat menggunakan asuransi syariah melalui tenaga pemasaran mereka.

Akad *musyarakah*. *Musyarakah* berarti perjanjian dua pihak atau lebih dalam melaksanakan suatu usaha tertentu. Konsep asuransi syariah pada dasarnya merupakan konsep *musyarakah* dimana terdapat perusahaan asuransi yang memiliki tenaga dan juga keahlian, serta peserta asuransi syariah yang memiliki dana dan modal.

D. Premi asuransi

Premi asuransi adalah iuran yang harus dibayar setiap bulan atau setiap tahun sesuai dengan kewajiban nasabah asuransi (sebagai tertanggung) atas keikutsertaan program asuransi. Ada juga beberapa orang yang menyebut premi asuransi dengan menggunakan istilah premium. Besaran premi asuransi yang harus dibayarkan, pasti ditulis dalam dokumen polis asuransi. Premi asuransi digunakan untuk membayar biaya-biaya asuransi. Premi asuransi ditentukan atau diukur dari tingkat risiko yang ditanggung perusahaan asuransi.¹⁸

¹⁸ Andri Soemita, *Bank dan lembaga keuangan syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009) h.279

Premi merupakan pembayaran sejumlah uang yang dilakukan oleh pihak tertanggung kepada penanggung untuk mengganti suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan akibat timbulnya perjanjian atas pemindahan risiko dari tertanggung kepada penanggung (transfer of risk).

Pembayaran premi didasarkan atas akad *tijarah* dan jenis akad *tabarru*. Untuk menentukan besarannya premi perusahaan dapat menggunakan rujukan, misalnya tabel mortalita untuk asuransi jiwa, dengan syarat tidak memasukkan unsur riba didalamnya. Premi yang berasal dari jenis akad mudharabah dapat diinvestasikan dan hasil investasinya dibagi hasil dengan peserta. Dan premi yang berasal dari jenis akad *tbarru* dapat diinvestasikan.

Jadi menurut pendapat diatas maka penelitian menarik kesimpulan bahwa premi asuransi adalah besarnya uang yang diberikan kepada nasabah atau tertanggung kepada pihak asuransi penanggung yang didalamnya terdapat perjanjian polis untuk mengganti suatu kerugian sesuai dengan kemampuan nasabah.

1. Fungsi Premi

Fungsi dari premi adalah sebagai pengembalian finansial kepada tertanggung atas kerugian yang ia hadapi pada suatu hari. Misalnya

saja jika seseorang telah membayar *premi asuransi kesehatan*. Maka suatu hari nanti jika ia sakit dan perlu dirawat, pembiayaannya selama di rumah sakit bisa dipotong atau bahkan digratiskan. Bukan karena benar-benar gratis, melainkan dibayarkan secara tidak langsung oleh pihak asuransi dengan uang premi yang selama ini tertanggung bayarkan. Bisa dibilang premi juga merangkap menjadi uang investasi dan uang tabungan.

2. Indikator Premi Asuransi



Berikut adalah komponen-komponen yang dapat mempengaruhi premi asuransi:

a. Biaya (*Expense*)

Tingkat premi yang dibayarkan nasabah juga dipengaruhi oleh biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan asuransi untuk menjual polis asuransinya kepada nasabah. Biaya yang dimaksud termasuk komisi agen yang menjual polis asuransi kepada nasabah, biaya percetakan dokumen asuransi dan biaya lainnya. Tapi besaran biaya ini biasanya tidak terlalu disadari nasabah karena biaya ini dibagi rata dengan seluruh nasabah

pada satu perusahaan asuransi, sehingga jumlah yang harus dibayarkan menjadi minim.

b. Investasi (*investation*)

Sebagian porsi dari premi yang dibayarkan nasabah kepada perusahaan asuransi adalah investasi. Perusahaan asuransi juga merupakan entitas bisnis, sebagian premi ini kemudian digunakan untuk investasi. Nantinya, keuntungan yang didapat sebagian dikembalikan lagi kepada nasabah yang membeli polis asuransi jiwa seumur hidup dalam bentuk bonus.



c. Kemungkinan-Kemungkinan (*Contingency*)

Premi yang dibayarkan nasabah kepada perusahaan asuransi sudah termasuk biaya-biaya tak terduga yang ada di luar perkiraan. Misalnya perkiraan perusahaan asuransi yang meleset, memburuknya kondisi ekonomi suatu negara hingga berdampak pada perusahaan asuransi dan kemungkinan-kemungkinan tak terduga lainnya. Jumlah biaya tak terduga yang dibayarkan nasabah dalam premi mereka tidak terlalu besar, karena biayanya telah dibagi-bagi dengan nasabah lain, sama seperti

biaya yang dijelaskan sebelumnya. Premi asuransi berguna untuk mengganti kerugian yang diderita nasabah dan jumlahnya bisa berbeda-beda antara nasabah satu dengan yang lainnya, tergantung dari kebijakan perusahaan dan kondisi nasabah itu sendiri.

E. Kualitas pelayanan

Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan (KEMENPAN 63/KEP/M.PAN/7/2003). Sedangkan dalam kamus besar bahasa Indonesia dinyatakan pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain.¹⁹

Menurut Daviddow dan Uttal pelayanan merupakan kegiatan/ keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/ *customer* yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat

¹⁹ Septi Winarsih, *Lembaga administrasi negara, pengembangan pelaksanaan pelayanan prima*, (Jakarta: 2008, h. 5.

dimiliki. Dalam pelayanan yang disebut konsumen (*customer*) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktifitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan.

Menurut Lovelock dalam Fajar Laksana kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Dan menurut Kotler pelayanan adalah kegiatan atau tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.²⁰

Menurut Gronroos pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.²¹

Dari pendapat di atas dapat peneliti simpulkan bahwa pelayanan adalah keunggulan atau kualitas pelayanan yang baik untuk mencapai

²⁰ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, (2010), *Op.Cit*, h.354

²¹ Ratminto dan Atik Septiwinarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2009) h.2

kebutuhan konsumen, pelayanan juga bisa meliputi bukti fisik, empati, jaminan kehandalan dan daya tanggap.

Ayat Al Quran yang menjelaskan tentang pelayanan pada ayat Al Quran yakni surah Al Imron 159 yang berbunyi :

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِنْ لَّمْ يَكُونُوا لَكَ رَاحِلَةً لِّئَلَّا تُفْضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَأَعْفُ
عَنَّهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ
الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : “Maka berkat rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (Q.S Al Imron :159)

Pada ayat tersebut dijelaskan bahwa bersikap lemah lembut kepada pelanggan dan apabila memperlakukan pelanggan secara kasar maka pelanggan akan menjauhi atau pelanggan tidak merasa nyaman atas perlakuan pihak karyawan. Dan apabila bermusyawarah dan sudah

menentukan akadnya atau perjanjiannya maka berpegang teguhlah dan jangan ingkar pada kesepakatan awal.

Pelayanan prima atau pelayanan berkualitas menurut Evans and Lindasay dapat dilihat dari berbagai sudut, jika dilihat daripandangan sdut konsumen, maka pelayanan prima selalu dihubungkan dengan sesuatu yang baik dan prima (*excellent*). jika kualitas pelayanan dilihat dari sudut “*product based*” maka pelayanan prima dapat didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda beda dalam membrikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan. Pelayanan prima jika dilihat dari sudut “user based” maka pelayanan prima adalah sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan. Sedangkan jika “value based” maka kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara kegunaan atau kepuasan dengan harga

Menurut Ivanceivich, lorenzi, skiner, dan crosby Pelayanan adalah produk produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha usaha manusia dan penggunaan peralatan. Ini adalah devinisi yang paling simpel.

Definisi yang lebih rincidiberikan oleh Gronroos pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat

diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antarkonsumen dan karyawan atau hal hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.²²

Keputusan menteri pendayagunaan aperatur negara Nomer 81 tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan keputusan menteri pemberdayaan aperatur negara nomer 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai. Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah dan dilingkungan. Badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan (Keputusan MENPAN Nomer 63/2003)

Mengikuti definisi tersebut, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan

²² Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta : Pustaka Pelajar 2012) h. 2

badan usaha atau badan usaha mikro daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
2. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.

3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.
5. Kenyaman konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

Menurut Wyckof, kualitas pelayanan adalah sebuah tingkat keunggulan yang diharapkan, serta berkaitan dengan hal itu adalah tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen.

Wyckof melihat kualitas pelayanan tidak dipandang berdasarkan sudut pandang produsen melainkan dari persepsi orang yang menerima pelayanan. Hal ini karena konsumen yang merasakan dan mengonsumsi pelayanan yang diberikan tersebut, sehingga konsumen mampu menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Dengan demikian maka kualitas pelayanan yang baik maupun buruk tergantung pada konsistensi kemampuan produsen dalam memenuhi harapan para konsumennya.

Menurut Supranto, kualitas pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Namun tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat. Dampaknya adalah konsumen dapat lebih aktif dalam proses mengkonsumsi produk dan jasa suatu perusahaan.

Kualitas pelayanan apabila dikelola dengan baik, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan atau relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan dengan kepuasan pelanggan, kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan pelanggan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang kualitas memuaskan.

Menurut Kotler, kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun.²³ Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli / konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang royal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Kotler dan Keller menyatakan semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan, yang mendukung harga yang lebih tinggi dan biaya yang rendah.

Kualitas pelayanan yang baik dapat mendorong pelanggan untuk untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan. Bagi perusahaan yang ingin

²³ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, (2010), *Op.Cit*, h.281

memenangkan persaingan bisnis penting untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, agar dapat kepuasan yang dicapai kepuasan pada diri pelanggan yang selanjutnya kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan kontribusi dan loyalitas pelanggan.²⁴

Menurut Parasuraman berpendapat terdapat lima indikator pelayanan yaitu²⁵ :

1. Keandalan (*Realibility*) Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan. Adapun indikatornya ialah:
 - a. Kecepatan dan ketepatan dalam penerbitan polis.
 - b. Kemudahan Prosedur administrasi pembayaran premi.
 - c. Keramahan para karyawan ketika melayani pemegang polis.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*) Ketanggapan yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas Adapun indikatornya ialah:
 - a. Kejelasan informasi secara jelas dan mudah untuk dimengerti.

²⁴ Lamidi, "Analisis loyalitas konsumen dalam mengkonsumsi produk, Surakarta jurnal ekonomi dan kewirausahaan 2007, Vol 7, No 2, 2007

²⁵ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan publik*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2011), h.7.

- b. Reaksi cepat tanggap terhadap keluhan pemegang polis.
- 3. Kepastian (*Assurance*) Karyawan/agen asuransi memiliki pengetahuan yang baik dan dapat dipercaya oleh pemegang polis. Adapun indikatornya ialah:
 - a. Pengetahuan tentang produk yang ditawarkan agen.
 - b. Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.
- 4. Empati (*Emphaty*) Sikap dalam memberiperhatian yang bersifat individual kepada para pemegang polisnya. Adapun indikatornya ialah:
 - a. Perhatian secara individu kepada pemegang polis.
 - b. Kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pemegang polis.
 - c. Kesabaran staf/karyawan dalam memberikan layanan.
 - d. Kesiediaan karyawan/agen dalam membantu kesulitan yang dihadapi pemegang polis.
- 5. Penampilan fisik (*Tangibles*) Sikap dalam menunjukan eksistensinya yang dapat dilihat, dirasakan langsung oleh pemegang polis. Adapun Indikatornya ialah:
 - a. Kerapian penampilan agen atau staf.
 - b. Kebersihan dan kenyamanan ruangan atau gedung.

F. Minat.

1. Pengertian minat

Dalam kamus besar bahasa indonesia (KBBI) minat adalah kecenderungan hati yang tinggi terhadap satu gairah atau keinginan. Minat merupakan kecenderungan seseorang untuk memilih satu aktivitas diantara aktivitas yang lainnya.

Secara etimologi pengertian minat adalah untuk perhatian, kecenderungan hati kepada suatu keinginan. Sedangkan menurut istilah yaitu suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka atau atau kecenderungan lain yang mengarah individu kepada suatu pilihan tertentu. Secara sederhana dapat diartikan kecenderungan untuk memberikan perhatian dan tindakan terhadap orang aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut disertai perasaan senang.

James F. Engel, Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard menyebutkan bahwa “Tahap kepuasan/minat melibatkan aktivitas yang menghasilkan suatu pilihan antara mengadopsi atau menolak inovasi”.²⁶

Menurut Oliver dalam Kotler menyatakan bahwa minat adalah komitmen yang dipegang kuat untuk membeli lagi atau berlangganan bagi jasa atau produk tertentu dimasa depan meskipun ada pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang berpotensi menyebabkan peralihan sesuatu.²⁷

Dari penjelasan diatas maka penulis menarik kesimpulan bahwa minat adalah kecenderungan hati atau daya tarik yang timbul dari hati untuk memilih atau memiliki aktivitas dan dari minat tersebut mendapatkan rasa senang.

2. Indikator Minat

Menurut Crow & Crow ada tiga faktor yang mempengaruhi minat :

- a. Faktor dalam diri (Intrinsik) Dorongan dari diri individu, misalnya dorongan keingintahuan akan sesuatu.

²⁶ James F. Engel, Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard, *Perilaku Konsumen jilid 2*, alih bahasa Budijanto Edisi ke-6 (Jakarta: Karisma Publishing, 2012) h.394

²⁷ Yazid. “Faktor faktor yang mempengaruhi loyalitas”. Kajian bisnis dan manajemen, vol 8 No 2 2005. h

- b. Faktor dari luar (Ekstrinsik)Motif sosial, dapat menjadi faktor yang membangkitkan minat untuk melakukan aktivitas.²⁸

G. Tinjauan Pustaka

Pembahasan tentang premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap menjadi minat nasabah Bumi Putra 1912 syariah. Namun dalam pembahasannya ada beberapa perbedaan antara penelitian satu dengan yang lain. Beberapa penelitian tentang premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah.

Penelitian oleh septin nur wulandari yang berjudul pengaruh besaran premi, resiko, klaim, dan akad pada asuransi terhadap minat calon nasabah asuransi syariah.Hasil penelitian adalah berdasarkan pengujian statistik dan analisis pembahasan, variabel premi, resiko, klaim, dan akad tidak terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap minat calon nasabah dalam memilih produk asuransi. Gabungan variabel independen penelitian ini dapat menjelaskan variabelitas minat calon nasabah sebesar 6.4% pada asuransi konvensional dan 2,6% pada asuransi syariah. Uji parsial

²⁸Crow, L.D, dan Crow, A, *General Psycologi*, (new jersy, littlefield, adams and CO, A), h.113.

menunjukkan bahwa variabel premi, resiko dan akad tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi calon nasabah dalam memilih asuransi syariah maupun konvensional.²⁹

Penelitian oleh Hanifah Nur Aini yang berjudul kualitas pelayanan, citra lembaga dan religiusitas terhadap minat muzakki untuk menyalurkan zakat profesi pada pos keadilan peduli umat (PKPU) cabang Yogyakarta hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan (X1), Citra lembaga (X2), Dan religiusitas (X3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat muzakki (Y) Untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta. Kualitas pelayanan X1 berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap minat muzakki (Y) Untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta. Citra lembaga (X2) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap minat muzakki (Y) Untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta. Religiusitas (X3) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan

²⁹Septi Nur Wulandari, "Pengaruh Besaran Premi Resiko, Klaim dan Akad Pada Asuransi Terhadap Minat Calon Nasabah Asuransi Syariah h.8.

terhadap minat muzakki (Y) Untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang yogyakarta.³⁰

Berdasarkan hasil penelitian aristyo adisaputra, sri suryoko dan heri susanta nugraha yang berjudul pengaruh premi dan kualitas pelayanan terhadap nasabah asuransi pendidikan bumi putra dikantor cabang semarang, telah menunjukan variabel premi (X1) Dan kualitas pelayanan (X2) Mempunyai pengaruh positif terhadap minat menjadi nasabah (Y) sehingga hipotesis diterima, nilai koefisien determinasi yaitu sebesar 80,9% artinya premi dan kualitas pelayanan mempengaruhi sebesar 80,9% terhadap kepuasan nasabah, sedangkan sisanya sebesar 19,1% berasal dari variabel lain selain premi dan kualitas pelayanan.³¹

Penelitian oleh N Paramananda dkk yang berjudul pengaruh premi, kualitas pelayanan daya tarik iklan dan citra mereka terhadap loyalitas nasabah di PT Prudential life assurance, Fakultas Ekonomi dan Bisnis universitas udayana bali, jurnal manajemen Vol. 4 2015 1134 – 1148.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa tarif premi (x1) berpengaruh

³⁰Hanif, nuraini, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga dan Religius Terhadap Minat Muzaki Untuk Menyalurka Zakat Profesi pada Pos Keadilan Peduli,2015, h,20.

³¹Aristyo, adisaputra,” Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Pendidikan Bumi Putra 1912 Kantor Cabang Semarang”(fakultas syariah dan hukum UIN sunan kalijaga,yogyakarta,2011), hal 7.

terhadap loyalitas nasabah (Y). Kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap loyalitas nasabah (Y). Citra merek (X3) berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap loyalitas nasabah. Citra merek (X4) berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap loyalitas nasabah (Y).³²

Penelitian oleh gede samrtabudi samba dkk, yang berjudul analisis besaran premi jaminan pemeliharaan kesehatan dikabupaten jembrana provinsi bali, program pasca sarjan auniversitas gajah mada (UGM) yogyakarta, jurnal manajemen kesehatan Vol 10 No 2 2007 : 72- 78. Hasil penelitian ini untuk tahun 2003 diperoleh rasio utilisasi 8,64%, rata rata biaya pelayanan sebesar Rp 15,154, besaran kapitasi Rp1, 198, biaya administrasi per orang perbulan Rp 191 sehingga besaran premi rill diperoleh Rp 1,389, sedangkan besaran premi dengan standar utilitas normatif diperoleh sebesar Rp 2,386. Untuk tahun 2004 rasio utilisasi 22,7%, rata rata biaya pelayanan sebesar Rp 16,102, besaran kapitasi Rp 3.513, biaya administrasi Rp 121. Sehingga besaran premi rill menjadi Rp 3,634, sedangkan besaran premi dengan standar utilisasi normatif yang

³²N, parananda dkk, “Pengaruh Tarif Premi, Kualitas Pelayanan, Daya Tarik Iklan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Prudential life assurance “,jurnal manajemen, vol 4;4 (2009)

diperoleh sebesar Rp 2.536. persepsi stakeholder terhadap besaran premi yang diperoleh dengan menggunakan standar utilisasi normatif dengan menggunakan manajemen utilisasi, ditanggapi positif. Dengan premi Rp 2.536 ada selisih Rp 1.098 (30,22%) akan sangat berpengaruh terhadap pengurangan anggaran yang disediakan, dan bila digunakan untuk tahun yang akan datang terjadi efisiensi anggaran.³³

H. Kerangka Berfikir



Kerangka pemikiran merupakan penjelasan sementara terhadap gejala gejala yang menjadi objek permasalahan.³⁴ Kerangka berfikir menggambarkan pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terhadap variabel terikat yaitu pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini yaitu premi asuransi yang merupakan iuran yang harus dibayar setiap bulannya atau sesuai kesepakatan dan kualitas pelayanan yaitu pelayanan dari karyawan yang diberikan kepada calon nasabah atau nasabah asuransi Bumiputera 1912

³³Gede Sanrtabudi Samba,"*Analisis Besaran Premi Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Dikabupaten Jembrana Provinsi Bali*" jurnal manajemen kesehatan Vol 10;2 (2007)

³⁴ Sugiyono,OP.Cit.h. 60.

Syariah. Dalam penelitian ini dari 2 variabel independen (variabel bebas) tersebut akan dihubungkan dengan variabel dependen (variabel terikat) yaitu minat menjadi nasabah asuransi Bumiputera 1912 Syariah. Dalam penelitian ini dapat dilihat dari uji parsial dan simultan.

Berdasarkan uraian diatas, maka kerangka berfikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



I. HIPOTESIS

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban didasarkan pada teori yang relevan belum didasarkan fakta fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data

Berdasarkan landasan teori dan kerangka pemikir, maka hipotesisi dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Pengaruh premi asuransi terhadap minat menjadi nasabah asuransi bumi putra 1992 syariah.

Premi adalah Sejumlah uang yang dibayarkan oleh seseorang pemegang polis kepada perusahaan asuransi sehubungan dengan adanya perjanjian pertanggungan yang dituangkan dalam polis asuransi. Sedangkan pengertian premi pada asuransi syariah adalah Sejumlah dana yang dibayarkan oleh peserta yang terdiri atas dana tabungan dan dana tabarru.³⁵

Minat adalah rasa lebih suka dan rasa keterkaitan pada satu hal atau aktifitas, tanpa ada yang menyuruh. Crow mengatakan bahwa minat berhubungan dengan gaya gerak yang mendorong seseorang untuk menghadapi atau berurusan dengan orang, benda, kegiatan, pengalaman, yang dirangsang oleh kegiatan itu sendiri.³⁶

³⁵ A. Hasyim Ali, Drs., Agustinus Subekti, Drs., Wardana, Drs., Kamus Asuransi, Jakarta, Bumi Aksara, 1996, hal. 248.

³⁶ Djaali, *LOC.Cit.*

Jadi premi asuransi dalam penelitian ini akan dihubungkan dengan minat menjadi nasabah asuransi Bumiputera 1912 Syariah berdasarkan teori diatas premi merupakan salah satu yang mendorong minat menjadi nasabah asuransi bumiputera 1912 Syariah, semakin besar premi maka semakin kecil jumlah nasabah asuransi bumiputera dan sebaliknya.

Berdasarkan teori diatas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

H₀₁ : Premi asuransi tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menjadinasabah asuransi bumi putra 1992 Syariah.

H_{a1} : Premi asuransi berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah asuransi Bumi Putra 1992 Syariah.

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah asuransi Bumi Putra 1992 syariah

Menurut Daviddow dan Uttal pelayanan merupakan kegiatan keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/*customer* yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dalam pelayanan yang disebut konsumen (*customer*) adalah

masyarakat yang mendapat manfaat dari aktifitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan.³⁷

Minat adalah rasa lebih suka dan rasa keterkaitan pada satu hal atau aktifitas, tanpa ada yang menyuruh. Crow mengatakan bahwa minat berhubungan dengan gaya gerak yang mendorong seseorang untuk menghadapi atau berurusan dengan orang, benda, kegiatan, pengalaman, yang dirangsang oleh kegiatan itu sendiri.³⁸

Jadi kualitas pelayanan ini akan dihubungkan dengan minat menjadi nasabah asuransi Bumiputera 1912 Syariah. Berdasarkan teori diatas maka dari kualitas pelayanan yang baik yang diberikan oleh karyawan kepada konsumen atau nasabah maka semakin meningkat jumlah minat nasabah asuransi Bumiputera 1912 Syariah.

Berdasarkan teori diatas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

Ho2 : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah asuransi bumi putra 1992 Syariah.

³⁷ Ratminto dan Atik septiwinarsih, Manajemen Pelayanan, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2009) h.2.

³⁸ Djaali, *LOC.Cit.*

Ha2 : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat menjadinasabah asuransi Bumi Putra 1992 Syariah.

3. Pengaruh premi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah asuransi Bumi Putra 1992 syariah.

Premi adalah Sejumlah uang yang dibayarkan oleh seseorang pemegang polis kepada perusahaan asuransi sehubungan dengan adanya perjanjian pertanggungan yang dituangkan dalam polis asuransi. Sedangkan pengertian premi pada asuransi syariah adalah Sejumlah dana yang dibayarkan oleh peserta yang terdiri atas dana tabungan dan dana tabarru.

Menurut Daviddow dan Uttal pelayanan merupakan kegiatan keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/*customer* yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dalam pelayanan yang disebut konsumen (*customer*) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktifitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan.

Minat adalah rasa lebih suka dan rasa keterkaitan pada satu hal atau aktifitas, tanpa ada yang menyuruh. Crow mengatakan bahwa minat

berhubungan dengan gaya gerak yang mendorong seseorang untuk menghadapi atau berurusan dengan orang, benda, kegiatan, pengalaman, yang dirangsang oleh kegiatan itu sendiri.

Jadi antara premi dan kualitas pelayanan akan dibungkan dengan minat menjadi nasabah asuransi Bumiputera 1912 Syariah apakah kedua variabel tersebut saling berpengaruh atau tidak.

Berdasarkan teori diatas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

Ho3 : Premi asuransi dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah asuransi bumi putra 1992 Syariah.

Ha3: Premi asuransi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah asuransi Bumi Putra 1992 Syariah.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field research*), dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif dapat diartikan dengan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data dengan instrumen penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.³⁹ Selain itu penelitian ini menggunakan penelitian kepustakaan (*Library reseach*) Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang dilaksanakan dengan menggunakan literatur (kepustakaan), baik berupa buku, catatan, maupun laporan hasil penelitian terdahulu.

³⁹ Ibid, h.8.

2. Sifat penelitian

Dilihat dari permasalahan yang diteliti, penelitian ini bersifat deskriptif analisis, yaitu penelitian yang berusaha untuk menentukan pemecahan masalah yang sekarang berdasarkan data data.⁴⁰

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 153 nasabah yang diambil secara acak dari tahun 2005 – 2017 dengan menghitung dengan rumus slovin untuk menentukan jumlah nasabah sehingga sampel diambil sebanyak 60,4 nasabah asuransi Bumiputera 1912 Syariah.

2. Teknik Sampling

⁴⁰Ibid, h.11.

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan . dalam penelitian ini menggunakan *system Random Sampling*.

Simple random sampling merupakan pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang adadalam populasi itu.

3. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁴¹ Bila populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya, karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Maka penelitian dapat menggunakan sampel diambil dalam populasi itu.

Penelitian ini menggunakan desain pengambilan sampel *probability sampling* dengan teknik dalam pengumpulan data yaitu metode *simple rendom sampling* yaitu pengambilan sempel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang adadalam populasi tersebut.

⁴¹Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta 2016),h,80.

Dalam menetapkan besarnya sampel pada penelitian ini berdasarkan perhitungan yang dikemukakan oleh Slovin sebagai berikut:

$$n = N / (1 + N e^2)$$

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolelir atau diinginkan (Catatan : umum digunakan 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,1).⁴²

Berdasarkan rumusan tersebut, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini :

$$n = 153 / (1 + 153 \cdot (10\%)^2)$$

$$n = 153 / (1 + 153 \cdot (0,1)^2)$$

$$n = 153 / (1 + 153 \cdot (0,01))$$

$$n = 153 / (1 + 1,53)$$

$$n = 153 / 2,53$$

⁴² Husein Umar, *Riset Pemasaran dan perilaku Konsumen*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2005), h.145

$$n = 60,4$$

Berdasarkan rumus yang diatas sampel yang diambil pada penelitian ini berjumlah 60,4 responden dan dibulatkan menjadi 60 responden. Nasabah yang dijadikan sampel merupakan nasabah yang memakai jasa asuransi Bumi Putra 1992 Syariah KC Bandar Lampung.

C. Definisi Variabel Penelitian

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan.⁴³ Sesuai dengan judul yang ada, maka penelitian ini terdapat dua variabel independen dan satu variabel dependen, yaitu :

1. Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan variabel dependen (variabel terikat) Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

⁴³ Sugiono, (2010), *Op Cit*, h.38

a) Premi Asuransi (X1)

Premi asuransi adalah iuran yang harus dibayar setiap bulan atau setiap tahun sesuai dengan kewajiban nasabah asuransi (sebagai tertanggung) atas keikutsertaan program asuransi.

b) Kualitas pelayanan (X2)

Kualitas pelayanan adalah kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

2. Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi terikat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah minat nasabah asuransi Bumi Putra 1992 syariah (Y). yang dimaksud dengan minat nasabah asuransi Bumi Putra 1992 syariah adalah kecenderungan hati yang tinggi terhadap satu gairah atau keinginan. Minat merupakan kecenderungan seseorang untuk memilih satu aktivitas diantara aktivitas yang lainnya.

Tabel 3. Daftar Variabel, Devinisi Oprasional, Indikator, Pernyataan.

Variabel	Definisi Oprasional	Indikator
Premi Asuransi (X ₁)	Sejumlah uang yang harus dibayar setiap bulannya atau sesuai dengan kesepakatan sebagai kewajiban sebagai tertanggung atas keikutsertaannya diasurans. besarnya premi atas keikutsertaannya di asuransi yang telah ditetapkan oleh perusahaan asuransi dengan memperhatikan keadaan keadaan dari tertanggung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Biaya (<i>Expense</i>) 2. Investasi (<i>investation</i>) 3. Kemungkinan kemungkinan (<i>Contingency</i>)
Kualitas Pelayanan (X ₂)	Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian yang adadalam mengimbangi harapan konsumen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kehandalan (<i>Reliability</i>), yaitukemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan . 2. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

		<p>3. Jaminan (<i>Assurance</i>) yaitu mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf.</p> <p>4. Enpati (<i>Empathy</i>) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yng baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.</p> <p>5. Bukti langsung (<i>Tangible</i>) meliputi fasilitas fisik perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi</p>
Minat nasabah Asuransi (Y)	Minat menjadi nasabah asuransi yaitu pemilihan suatu tindakan dari dua pilihan atau lebih pilihan alternatif.	<p>1. Dorongan diri dari individu</p> <p>2. Motif Sosial</p> <p>3. Faktor emosional atau perasaan.</p>

D. Sumber Data Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini⁴⁴, maka sumber data yang diperlukan dibagi menjadi dua macam yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat penelitian dari sumber yang pertama baik individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau kuisioner yang bisa dilakukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini yang menjadi data primer adalah data yang berkaitan dengan premi, kualitas pelayanan beserta minat. Untuk memperoleh data tersebut maka peneliti melakukan wawancara dengan pihak Asuransi Bumi putra 1912 Syariah. Selain wawancara penelitian memperoleh data melalui kuesioner yang telah disediakan oleh peneliti.

E. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*), maka teknik yang digunakan adalah :

1. Angket (Kuisoner)

⁴⁴ Muhamad, *Metode penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), h.102

Kuesoner adalah teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.⁴⁵ Kuesoner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.⁴⁶

Dalam penelitian ini peneliti menyebar sendiri kepada para nasabah asuransi bumi putra 1992 Syariah. Kuesoner ini berupa pertanyaan *multiple choice* yang terdiri dari lima alternatif jawaban yang didapat.

Adapun skala yang sering dipakai dalam penyusunan kuesioner adalah skala likert. Yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut.⁴⁷

1. Sangat setuju (SS) : 5
2. Setuju (S) : 4
3. Netral (N) : 3
4. Tidak Setuju (TS) : 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

⁴⁵ Sugiono, (2010), Op Cit. h. 142

⁴⁶ Ibid, h. 142

⁴⁷ Imam, Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Cetakan 1v (Semarang : Badan Penelitian Universitas Diponegoro, 2007), h. 45

2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses interaksi komunikasi. Dalam proses ini, hasil wawancara ditentukan oleh beberapa faktor yang berinteraksi dan mempengaruhi arus informasi. Faktor faktor tersebut ialah pewawancara, responden, topik penelitian yang tertuang, dalam pernyataan dan situasi wawancara. Wawancara pada penelitian ini dilakukan kepada pihak Auransi Bumi Putra 1992 Syariah KC Bandar Lampung.

3. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga pada objek-objek alam yang lain. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.⁴⁸ Data yang

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h.139

diinginkan melalui metode ini adalah berupa pengamatan langsung terhadap aktivitas pimpinan dan pengurus Asuransi Bumiputera Syariah.

4. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian. Teknik dokumentasi berproses dan berawal dari menghimpun dokumen, memilih-milih dokumen sesuai dengan tujuan penelitian, mencatat dan menerangkan, menafsirkan dan menghubungkan-hubungkan dengan fenomena lain.⁴⁹

Hasil penelitian dari observasi dan wawancara akan lebih dapat dipercaya jika didukung dengan foto-foto atau buku-buku yang telah ada.⁵⁰ Dalam hal ini penulis akan mencari data-data yang berkaitan dengan produk mitra mabrur plus dalam meningkatkan kuantitas nasabah pada asuransi bumiputera syariah kantor cabang bandar lampung ini sebagai pendukung dari data observasi dan wawancara

⁴⁹ Muhamad, Metode penelitian ekonomi slam pendekatan kuantitatif, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008) h. 152

⁵⁰ *ibid.*, hlm. 240.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.⁵¹

2. Uji Validitas

Validitas adalah pengukuran yang menunjukkan tingkat ketetapan (kesahihan) ukuran suatu instrumen terhadap konsep yang diteleti. Suatu instrumen adalah tepat untuk digunakan sebagai ukuran suatu konsep jika memiliki tingkat validitas yang tinggi. Sebaliknya, validitas rendah menunjukkan bahwa instrumen kurang tepat untuk diterapkan.

Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butiran pertanyaan. Pengukuran validitas dilakukan dengan menggunakan rumus Product momentpearson dan taraf signifikan 0,05 atau 5%. uji signifikan dilakukan dengan membandingkan r_{hitung} dibandingkan dengan r_{tabel} dimana degree of freedom (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel, dengan alpha

⁵¹ Sugiono, (2010), *Op, Cit, h*.147.

5% jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.⁵²

3. Uji Relibilitas

Relibilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesoner yang merupakan indikator atau konstruk atau variabel. Suatu kuesoner dikatakan reliabel atau hanadal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.⁵³ Jawaban responden terhadap pertanyaan ini dikatakan reliabel jika masing masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak karena masing masing pertanyaan hendak mengukur hal yang sama. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach's alpha* $> 0,60$.⁵⁴

4. Uji Asumsi klasik

⁵² Imam Ghazali, Op Cit, h.49

⁵³ Ibid. h.45

⁵⁴ Ibid, h.47

Uji asumsi klasik digunakan untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi dan konsisten. Uji ini digunakan untuk melihat ada tidaknya penyimpangan asumsi model klasik.

5. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak adalah dengan menilai nilai signifikannya. Jika signifikan $> 0,05$ maka variabel berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan $< 0,05$ maka variabel tidak berdistribusi normal.⁵⁵

6. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan koleasi yang sangat kuat. Selain itu uji ini untuk

⁵⁵ Wiratama Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), h. 225.

menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial pada masing masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai *variance inflation factor (VIP)* Yang dihasilkan diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas.⁵⁶

7. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual 1 kepengamat yang lain. Jika variance dari residual 1 pengamat ke pengamat yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda maka disebut Heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas.⁵⁷

Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas

- a. Jika pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur yang teratur (Bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas.

⁵⁶ Ibid, h.159

⁵⁷ Imam Ghazali, *Op Cit*, h.125

- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.⁵⁸

8. Uji Hipotesis

a. Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier digunakan penelitian, apabila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua variabel atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nialinya), analisis regresi linier berganda dilakukan bila jumlah variabelnya minimal berjumlah dua.

Regresi linier berganda dilakukan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yang modelnya sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

⁵⁸Ibid, h.127

Y : Keputusan minat menjadi nasabah asuransi Bumi Putra 1992

Syariah KC Bandar Lampung

X1 : Premi Asuransi

X2 : Kualitas Pelayanan

b1: Koefisien Premi Asuransi

b2 : Koefisien Kualitas Pelayanan

a : Konstanta

e : Standar Error

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji t adalah Pengujian regresi parsial individu yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y). sehingga bisa diketahui diterima atau tidaknya hipotesis satu dan dua. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ jadi H_0 diterima maka variabel independen (X) tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) dan sebaliknya apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ jadi H_0 ditolak maka variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) nilai t_{tabel} dapat dicari pada signifikan $0,05/2=0,025$ (uji t sisi) dengan *degree of freedom* (df) = n-k-1

Keterangan

n : Ukuran Sampel

k : Jumlah Varian Independen

c. Uji Simultan

Uji F adalah pengujian regresi secara serentak yang digunakan untuk mengetahui seberapa jauh semua variabel bebas secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel terikat.⁵⁹ Sehingga dapat diketahui seberapa jauh semua variabel independen secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel dependen pengambilan keputusan ini berdasarkan perbandingan nilai F_{hitung} dengan melihat tingkat signifikan, kemudian membandingkan dengan taraf signifikansi yang telah ditetapkan (0,05 atau 5%) dengan derajat keyakinan tertentu, jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 ditolak. Sedangkan $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ jika F_{hitung} maka H_0 diterima.

⁵⁹ Anton Bawono, *Multivariate Analysis Dengan SPSS* (Salatiga: STAIN Salatiga Press, 2007), h91.

d. Analisis Koefisien determinasi (R^2)

Digunakan untuk mengetahui presentase variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan variabel bebas (X). Uji R^2 dinyatakan dalam presentase yang nilainya berkisaran antara $0 < R^2 < 1$.

Kriterianya yaitu sebagai berikut :

- 1) Jika nilai R^2 mendekati 0 menunjukkan pengaruh yang semakin kecil.
- 2) Jika nilai R^2 mendekati 1 menunjukkan pengaruh yang semakin besar.⁶⁰

G. Alat Analisis

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif, yaitu merupakan data yang berbentuk angka kemudian diproses dan diolah menggunakan SPSS (*Statistical Package for Social Science*) 17.0. sesuai dengan keinginan oleh pengguna (*user*) secara cepat dan tepat. Hasil atau output dari SPSS 17.0 tersebut kemudian dianalisis dan diinterpretasikan berdasarkan data yang telah ada.

⁶⁰ Sugiono, (2010), *Op Cit*, 34

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Asuransi Bumiputera Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung

1. Sejarah Asuransi Bumiputera Secara Umum

Asuransi Bumiputera adalah perusahaan asuransi dari Indonesia yang sudah ada sejak tahun 1912, awalnya diprakarsai oleh seorang guru bernama M. Ng. Dwidjosewojo, beliau menjabat sebagai sekretaris I Budi Utomo. Dalam kamus besar bahasa Indonesia Bumiputera atau Bumiputra merupakan kata bahasa Melayu, berasal dari kata bahasa Sanskerta *Bhumiputra* yang dapat diterjemahkan sebagai “putra bumi” atau “anak tanah”.

Menurut fatwa DSN MUI asuransi syariah adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong di antara sejumlah orang atau sejumlah pihak melalui investasi dalam bentuk *asset* atau *tabarru* memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad yang sesuai dengan syaria’h.

Asuransi dilihat dari segi bahasa yaitu suatu persetujuan pihak yang menjamin berjanji kepada pihak yang dijamin, untuk menerima sejumlah uang premi

sebagai pengganti kerugian, yang mungkin akan diderita oleh yang dijamin karena akibat dari suatu peristiwa yang belum jelas akan terjadi. Sedangkan dalam pandangan lain mendefinisikan asuransi adalah suatu kemauan untuk mentapkan kerugian-kerugian kecil (sedikit) yang sudah pasti sebagai pengganti atau substitusi kerugian besar yang belum terjamin.

Asuransi Bumiputera merupakan perusahaan asuransi jiwa nasional pertama dan tertua di Indonesia. Dilahirkan Empat tahun setelah berdirinya Boedi Oetomo, sebuah gerakan nasional yang merupakan sumber para pelopor Bumiputera. Didirikan di kota Magelang Jawa Tengah pada tanggal 12 Februari 1912, dengan nama *Onderlinge Levensverzekering Maatschappij* persatuan Georoe Hindia Belanda atau O.L. Mij, PGHB.⁶¹

Mas Ngabehi Dewidjo Sajewo, seorang guru sekolah dari Yogyakarta yang menjadi sekretaris pertama yang menjadi pengurus besar Boedi Oetomo mempelopori berdirinya organisasi yang kemudian menjadi AJB Bumiputera 1912 ini. Pendiri lainnya yaitu M.K.H Soebroto dan M.

⁶¹Website resmi asuransi Bumiputera ,com, diakses 12 Agustus, pukul

Aimidjojo masing-masing menjabat sebagai direktur dan bendahara pada awalnya berdiri perusahaan. R. Soepadmo dan M. Darno Midjojo, keduanya sebagai guru sekolah rakyat segera bergabung dan bersama ketiga pendiri lainnya merupakan pemegang polis yang pertama. Bumiputera memulai usahanya tanpa modal dukungan siapapun. Pembayaran premi pertama oleh kelima tokoh tersebut merupakan modal awal dari perusahaan ini.

Pada awal beroperasi diberlakukan peraturan bahwa ganti rugi tidak akan diberikan kepada ahli waris pemegang polis yang meninggal sebelum polisnya berjalan tiga tahun penuh. Demikian awal perusahaan mengandalkan pembayaran premi sebagai modal kerja. Disamping itu para pengurus pada waktu itu tidak mengharapkan honorarium, sehingga mereka bekerja dengan sukarela

Pada mulanya perusahaan hanya melayani para Guru Sekolah Hindia Belanda. Kemudian perusahaan tersebut memperluas pasarnya dan mengganti nama menjadi O.L. MIJ. Boemi Poetra, yang sekarang dikenal sebagai Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 atau disingkat AJB Bumiputera 1912. Dari Magelang Bumiputera 1912 pindah ke Yogyakarta pada tahun 1921 dan

pada tahun 1958 kantor pusatnya dipindahkan ke Jakarta hingga saat ini Jakarta merupakan pangkalan pertama dan kantor pusat perusahaan. Dari Wisma Bumiputera yang berlantai 21 di Jalan Jenderal Sudirman–Jakarta, manajemen perusahaan mengatur usaha perusahaan diseluruh tanah air dan melakukan hubungan internasional dengan mitra usaha dinegara lain seperti Jepang, Switzerland, Malaysia, Singapura, Phiipina, Dan Belanda.

Dengan sistem kebersamaan, AJB Bumiputera 1912 senantiasa mengembangkan usaha dasar dan prinsip gotong royong melalui pemberdayaan potensi diri, oleh dan untuk komunitas Bumiputera. Kepentingan bersama oleh pemegang polis, untuk memiliki dan mengarahkan nasib perusahaan, membuat Bumiputera 1912 yang terbentuk usaha bersama (mutual) unik dan berbeda dengan asuransi jiwa lainnya di Indonesia yang pada umumnya berbentuk perseroan terbatas. Sebagai perusahaan perjuangan, AJB Bumiputera 1912 tetap mengedepankan profesionalisme dengan menerapkan tata kelola perusahaan yang baik, dan senantiasa menyesuaikan terhadap tuntutan lingkungan dengan menciptakan produk dan layanan yang memberikan manfaat optimal bagi komunitasnya.

AJB Bumiputera ingin tetap menjadi kebanggaan bangsa Indonesia dengan

berupaya mewujudkan perusahaan yang berhasil baik secara ekonomi maupun sosial.

2. Sejarah Asuransi Bumiputera Menuju Asuransi Bumiputera Syari'ah

Priode demi priode AJB Bumiputera berkembang dengan pesatnya, dan mulai melebar sayap dengan mendirikan Unit Syariah AJB Bumiputera 1912 secara resmi berbentuk sejak dikeluarkannya Keputusan Menteri Keuangan No.Kep.286/KMK.6/2002 Tanggal 7 November 2002 dalam bentuk Cabang Usaha Asuransi Jiwa Syariah dan Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 21/SDN-MUI/X/2001, 17 Oktober 2001 demi menjaga kemurnian pelaksanaan prinsip-prinsip syariah. Maka berdasarkan keputusan direksi No.Sk. 14/DIR/2002, Tanggal 11 November dan Dibentuk Divisi Asuransi Syariah Kantor Cabang Asuransi Syariah Jakarta.⁶²

⁶² Wawancara, Aprihati Ningsih, kepala marketing cabang asuransi bumiputera 1912 syariah, 15 agustus 2019

Pada awal pembentukannya Devisi atau Cabang Asuransi Syari'ah mempunyai sarana dan prasarana SDM, perkantoran dan sistem yang sangat terbatas. Namun demikian Devisi Asuransi Syariah telah memulai operasinya, ditandai dengan dilimpahkannya pengelolaan asuransi kumpulan Perjalanan Haji dari Devisi Asuransi Kumpulan, dan selanjutnya diluncurkan produk Asuransi Perorangan Syari'ah Mitra Mabrur dan Mitra Iqra pada pertengahan april 2003 dan Mitra Sakinah awal tahun 2004. Kemudian barulah pada tahun 2006 Asuransi Bumiputera Syariah mengembangkan sayapnya dengan membuka Cabang di Lampung, tepatnya di Palapa Bandar Lampung.

3. Struktur Organisasi Asuransi Bumiputera Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung.

Dalam suatu organisasi apapun untuk mencapai tujuannya dibutuhkan kerja sama yang baik. Hal ini dapat dilakukan dengan membuat struktur organisasi yang tersusun secara baik dan rapi. Struktur organisasi yang baik memungkinkan suatu karyawan dalam organisasi apapun mampu menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik pula, sehingga diharapkan tidak ada pelimpahan tanggung jawab dan wewenang kepada karyawan

lainnya.

Struktur organisasi baik kecil maupun besar, mempunyai peranan yang sangat penting didalam menjalankan kegiatan usahanya. Dengan adanya struktur organisasi berarti telah terdapat bagian pembagian tugas atau wewenang dan tanggung jawab yang tegas. Pimpinan perusahaan beserta karyawannya bertanggung jawab penuh kepada pemilik perusahaan atas kepercayaan yang telah diberikan kepada mereka untuk menjalankan gerak perusahaan.

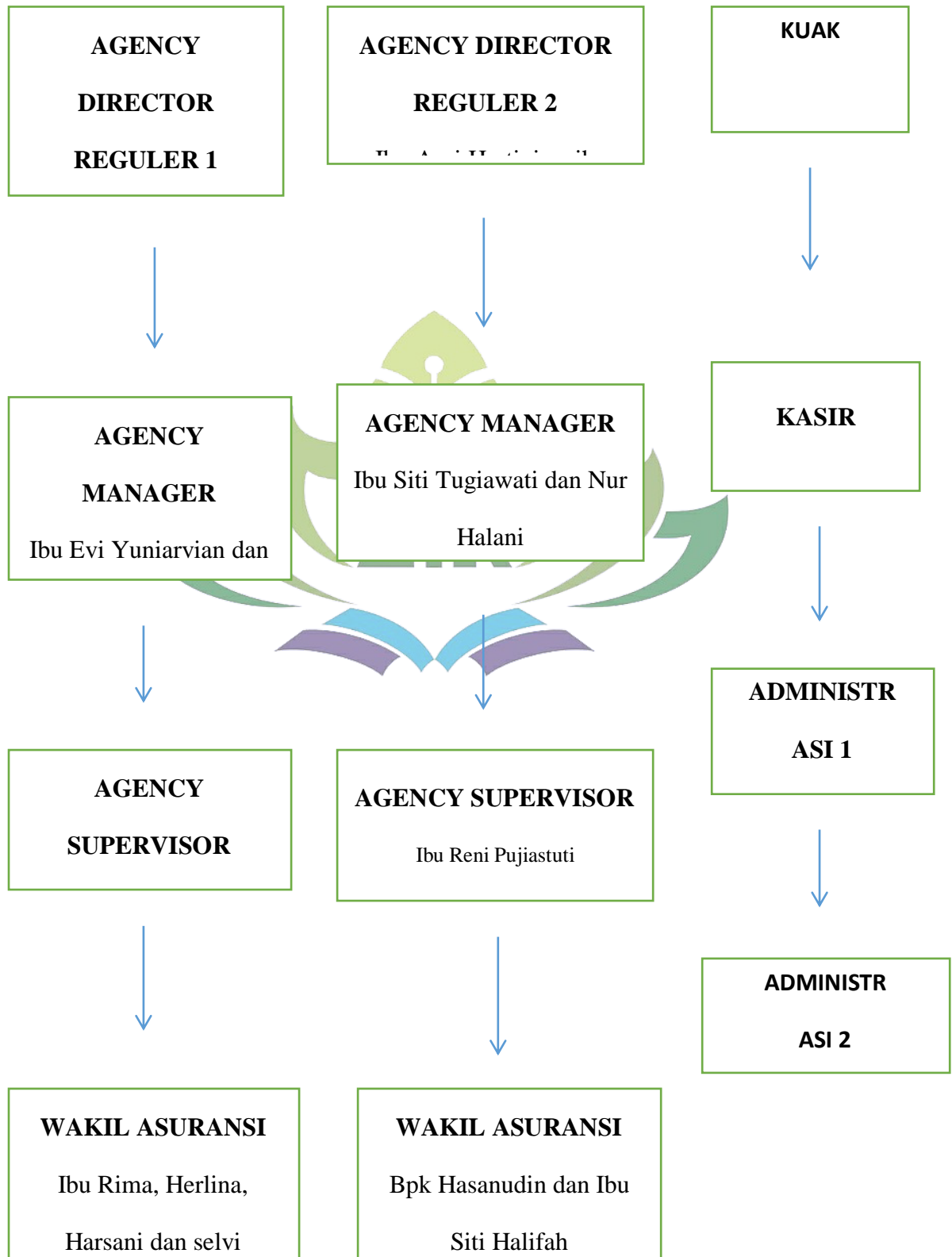
Struktur yang dipakai oleh asuransi bumiputera syariah kantor cabang bandar lampung adalah struktur lini dan staf. Secara vertikal jenjang wewenang dan tanggung jawab mengalir dari atas ke bawah berupa perintah dan dari bawah ke atas berupa laporan. Sedangkan secara horizontal terdapat koodinasi antara karyawan setingkat.

Berikut ini adalah struktur organisasi pada perusahaan Asuransi Bumiputera Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung:⁶³

⁶³ Dokumentasi, Aris Munandar, kepala cabang Asuransi Bumiputera Syariah, 15 Agustus 2019

Tabel 4.1 struktur organisasi perusahaan Asuransi Bumiputera

1912 Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung



Uraian tugas dan jabatan yang ada pada asuransi bumiputera syariah kantor cabang bandar lampung yaitu sebagai berikut :

b. Deskripsi Jabatan

Pada Deskripsi Jabatan Asuransi Bumiputera Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung mempunyai tugas-tugas yang harus dijalani pada setiap bagian, yaitu tugas yang diberikan secara khusus sesuai dengan fungsi unit kerja yang dipimpinnya. Deskripsi jabatan Asuransi Bumiputera Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung yaitu:

1) Agency Director Reguler

Agency Director Reguler bertanggung jawab dalam melaksanakan pengembangan organisasi keagenan (mitra bisnis), dan pelayanan kepada pemegang polis, serta melaksanakan pengendalian dan evaluasi atas pelaksanaannya. Kepala cabang bertanggung jawab kepada Kepala Wilayah dan membawahi: agency Manager, Agency Supervisor 1 Dan Wakil Asuransi.

2) Agency Director Premier 1

Adalah yang mempunyai kewajiban pokok melakukan Adalah yang

mempunyai kewajiban pokok melakukan produksi dan dia membawahi Agency Manager yang berada dibawah koordinasinya, Agency Supervisor, dan Wakil Asuransi.

3) Agency Director Premier²

Adalah yang mempunyai kewajiban pokok melakukan pengawasan, pengendalian dan pembinaan terhadap agen produksi dan dia membawahi Agency Manager yang berada dibawah koordinasinya, Agency Supervisor, dan Wakil Asuransi.

4) Kepala Unit Administrasi dan Keuangan(KUAK)

Bertanggung jawab dalam melaksanakan, membina, mengawasi dan mengendalikan kegiatan administrasi keuangan, serta pelayanan kepada Pemegang Polis, Agen Koordinator, dan Agen.dan membawahi Kasir, administrasi 1, dan administrasi².

5) Agency Manager

Agen yang mempunyai kewajiban melakukan kegiatan penutupan produksi baru asuransi jiwa sesuai dengan segmen pasarnya dan bertanggung jawab kepada AgencyDirector.

6) Kasir

Kasir adalah seorang pejabat fungsional yang bertanggung jawab kepada Kepala Unit Administrasi Keuangan untuk melaksanakan tertib administrasi, sirkulasi dan laporan keuangan.

7) Supervisor

Adalah Agen/petugas yang mengelola portopolio polis pada suatu wilayah debit dengan kewajiban pokok melakukan kegiatan pengutipan premi dan pelayanan terhadap Pemegang Polis dalam wilayah debit, dibawah pengawasan dan koordinasi Agency Manager.

8) Administrasi

Bertanggung jawab kepada Kepala Unit Administrasi Keuangan untuk melaksanakan pekerjaan-pekerjaan administrasi.

4. Visi Misi Asuransi Bumiputera Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung

a. Visi

Berpedoman dengan falsafah perusahaan profesionalisme dan mutualisme, maka Visi Asuransi Bumiputera Syariah adalah: “Asuransi Bumiputera Syariah menjadi perusahaan asuransi jiwa nasional yang kuat, modern, dan menguntungkan yang didukung oleh sumber daya manusia

yang profesional yang menjunjung tinggi nilai- nilai syari'at islam, idealisme serta mutualisme”.

c. Misi

- 1) Menyediakan pelayanan produk jasa asuransi jiwa berkualitas sebagai wujud partisipasi dalam pembangunan nasional melalui peningkatan kesejahteraan masyarakat indonesia.
- 2) Menyelenggarakan berbagai pendidikan dan pelatihan untuk menjamin pertumbuhan kompetensi karyawan, peningkatan produktivitas dan peningkatan kesejahteraan, dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perusahaan kepada pemegang polis.
- 3) Mendorong terciptanya kerja yang produktif dan inovatif untuk mendukung proses bisnis internal perusahaan yang efektif dan efisien.
- 4) Memelihara keberadaan bumiputera syariah sebagai perusahaan perjuangan bangsa.
- 5) Mengembangkan korporasi dan koperasi yang menerapkan prinsip dasar gotongroyong.
- 6) Menciptakan berbagai produk dan layanan yang memberikan manfaat

optimal bagi komunitas bumiputera syariah.

5. Karakteristik Responden

Pada bagian ini akan dibahas mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan mulai menjadi polis. Pengumpulan data responden ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

Penelitian ini dilakukan pada nasabah asuransi Bumiputera 1912 Syariah Bandar Lampung pada tanggal 17 juli 2019 sampai 31 agustus 2019 dengan jumlah responden 60 orang. Responden dalam penelitian ini merupakan nasabah asuransi Bumiputera 1912 Syariah, nasabah yang sudah mengetahui semua tentang premi dan kualitas pelayanan pada asuransi Bumiputera1912 Syariah Bandar Lampung

Tabel 4.2 Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Katagori	Jumlah	%
Jenis Kelamin	Laki Laki	19	32%
	Perempuan	41	68%
	Total	60	100%
Mulai Menjadi Nasabah	2005	2	3,3%
	2006	1	1,7%
	2007	2	3,3%
	2008	1	1,7%
	2010	2	3,3%
	2011	2	3,3%
	2012	1	1,7%
	2013	9	15,0%
	2014	14	23,3%
	2015	14	23,3%
	2016	11	18,3%
	2017	1	1,7%
	Total	60	100%

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki laki sebanyak 19 orang atau sebesar 32% dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 41 orang atau sebanyak 68%.

Berdasarkan keterangan dari tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa responden nasabah asuransi Bumiputea 1912 Syariah Bandar Lampung yang menjadi nasabah pada tahun 2005 berjumlah 2 orang atau 3,3%, responden yang pada tahun 2006 berjumlah 1 atau 1,7%, responden yang pada tahun 2007 berjumlah 2 atau 3,3%, responden yang pada tahun 2008 berjumlah 1 atau 1,7%, responden pada tahun 2010 berjumlah 2 atau 3,3%, responden pada tahun 2011 berjumlah 2 orang atau 3,3%, responden pada tahun 2012 berjumlah jumlah 1 atau 1,7%, responden pada tahun 2013 berjumlah 9 orang 15,0%, responden pada tahun 2014 berjumlah 14 orang atau 23,3%, responden pada tahun 2015 berjumlah 14 orang atau 23,3%, responden pada tahun 2016 berjumlah 11 orang atau 18,3%, responden pada tahun 2017 berjumlah 1 atau 1,7%.

B. Hasil Analisis Data

Penelitian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Jawaban dihitung berdasarkan kuisioner yang telah disebarkan, dimana terdiri dari 3 pertanyaan yang berhubungan dengan premi asuransi, 5 pertanyaan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, dan 3 pertanyaan yang berhubungan dengan minat nasabah asuransi Syariah

Bumiputera.

1. Uji Validitas

Uji Validitas merupakan analisis untuk mengukur valid atau tidaknya butir butir kuisioner yang menggunakan metode *Pearson's Product Moment Correlation*. Suatu data dapat dikatakan valid apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 60 responden. Dari jumlah responden tersebut dapat diketahui besarnya r_{tabel} adalah 0,2542 ($df = n-2 = 60-2 = 58$) dengan taraf sebesar 5%. Jadi butir butir kuisioner tersebut dikatakan valid apabila r_{hitung} pada *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari 0,2542. Berikut ini adalah hasil dari uji validitas masing masing variabel.

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Premi (X1)	Pertanyaan 1	0,275	0,254	. Valid
	Pertanyaan 2	0,775	0,254	Valid
	Pertanyaan 3	0,812	0,254	Valid
Kualitas pelayanan(X2)	Pertanyaan 1	0,378	0,254	Valid
	Pertanyaan 2	0,387	0,254	Valid
	Pertanyaan 3	0,370	0,254	Valid

	Pertanyaan 4	0,404	0,254	Valid
	Pertanyaan 5	0,629	0,254	Valid
Minat (Y)	Pertanyaan 1	0,406	0,254	Valid
	Pertanyaan 2	0,260	0,254	Valid
	Pertanyaan 3	0,869	0,254	Valid

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa seluru item dari pertanyaan dari variabel premi asuransi, kualitas pelayanan, dan minat menjadi nasabah asuransi bumiputera 1912 Syariah. Hal ini diketahui karena r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} yaitu 0,254

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah pernyataan pernyataan dalam kuisioner penelitian konsisten atau tidak. Suatu variabel dikatakan reli. Suatu variabel dikatakan reliable apabila memiliki *Croanbach Alpha* $> 0,60$.

Dalam hal ini uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. Perhitungan tingkat alpha dulakukan dengan menggunakan program *SPSS 17 for windows*, yaitu dengan hasil yang dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 4.3 Hasil Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Premi Asuransi	0,797	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,632	Reliabel
Minat Nasabah	0,676	Reliabel

Berdasarkan table diatas dapat diketahui bahwa masing masing variabel memiliki Cronbach's Alpha yang lebih besar dari $> 0,60$. Hal ini menunjukna bahwa instrument tersebut dapat dinyatakan reliable. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini memilki hasil pengukuran yang konsisten.

3. Uji Asumsi Klasik

Untuk meyakinkan bahwa persamaan garis regresi yang diperoleh adalah linier dan dapat dipergunakan (valid) untuk mencari peramalan, maka dilakukan pengujian normalitas data multikolinieritas, danheterokedasitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur apakah data memiliki distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian

ini uji normalitas data menggunakan pendekatan *Kolomogorov Smirnov* dengan menggunakan SPSS 17.0 dan hasil yang diperoleh sebagai berikut.

H_0 = Data berasal dari populasi berdistribusi normal

H_a = Data berasal dari populasi yang berdistribusi tidak normal

Kriteria pengujian :

- 1) Jika nilai Asymp. Sig (2-tailed) $< 0,05$ maka H_0 ditolak
- 2) Jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) $> 0,05$ maka H_0 diterima

**Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov Smirnov**

Sampel	Nilai Kolmogorov Smirnov	Signifikansi	Simpulan
60	816	0,519	Normal

Berdasarkan data diatas bahwa hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi dari premi asuransi, kualitas pelayanan dan minat menjadi nasabah $0,519 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antara variabel independent dalam satu model. Kemiripan antara variabel independent akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Uji *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Multikolinieritas terjadi jika nilai $tolerance > 0,1$ atau sama dengan $VIF < 10$. Jika nilai VIF tidak melebihi 10 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

Perhitungan dari *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *tolerance* dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 17 for windows*, yaitu dengan hasil yang dijelaskan pada tabel berikut.

Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Premi	0,962	1,040
	Kualitas Pelayanan	0,962	1,040

Sumber: *Data Primer yang diolah 2019*

Nilai tolerance disini maksudnya adalah menunjukkan besarnya tingkat kesalahan yang dibenarkan secara statistik dan nilai variance inflation factor (VIF) menunjukkan besarnya factor inflasi penyimpangan baku kuadrat. Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya.

Berdasarkan data diatas dilihat setiap variabel bebas mempunyai nilai $tolerance > 0,1$ dan nilai $VIF < 10$. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi ini.

c. Uji Heterokedasitas

Heterokedasitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan variabel dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi model regresi yang baik tidak terjadi masalah heterokedasitas. Dalam penelitian ini model metode yang digunakan untuk uji heterokedasitas ialah metode uji Glejser.

Metode uji glejser dilakukan dengan meregresikan variabel variabel bebas terhadap nilai absolute residual. Sehingga pengertian dasar, residual adalah nilai selisih antara nilai observasi dengan nilai prediksi dan absolut

adalah nilai mutlak. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghazali 2006)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3,849E-16	1,950		.000	1,000
	Premi	.000	.109	.000	.000	1,000
	Kualitas pelayanan	.000	.115	.000	.000	1,000

Sumber: *Data Primer yang diolah 2019*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk premi asuransi sebesar 1.000 dan kualitas pelayanan 1,000 signifikansinya lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak ada masalah heteroskedastisitas. Maka regresi ini dapat dikatakan baik.

4. Teknik Pengolahan Dan Analisis Data

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Dengan regresi berganda dapat diketahui terdapat tidaknya pengaruh antara premi asuransi, kualitas pelayanan terhadap minat

menjadi nasabah asuransi Bumiputera 1912 Syariah. Regresi linier berganda digunakan untuk menguji kebenaran hiotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

Perhitungan analisis regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 17 for windows*, yaitu dengan hasil yang dijelaskan pada tabel berikut.

Tabel 4.7 Hasil uji Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.774	2.691		3.028	0,000
	Premi	.337	.123	.321	2.734	0,003
	Kualitas pelayanan	.436	.163	.315	2.678	0,082

Sumber: *Data Primer yang diolah 2019*

Data tabel diatas diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 8,774 - 0,337 \text{ Premi Auransi} + 0,436 \text{ Kualitas Pelayanan}$$

Persamaan regresi berganda diatas dapat diinteretasikan sebagai berikut.

a. Konstanta (a) sebesar 8,774 artinya apabila variabel premi dan kualitas pelayanan adalah 0 maka besarnya minat menjadi nasabah asuransi Bumiputera nilainya sebesar 8,774.

b. Apabila variabel premi asuransi meningkat sebesar 1 (satuan) maka minat menjadi nasabah asuransi Bumiputera sebesar 0,337 dengan arah positif maka semakin tinggi premi maka semakin meningkat minat menjadi nasabah asuransi

c. Apabila variabel kualitas pelayanan meningkat 1 (satuan) maka minat menjadi nasabah asuransi Bumiputera sebesar 0,436. Dengan arah positif maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat minat menjadi nasabah asuransi

d. Uji Parsial (Uji t)

Uji t dimaksud untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh masing masing variabel independent yaitu premi asuransi dan kualitas pelayanan menerangkan variabel dependent yaitu minat. Derajat

signifikansi yang digunakan adalah 0,05.

Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari derajat kepercayaan dan t hitung lebih besar dari t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen.

Berdasarkan pengujian yang telah ditentukan pada tabel 4.6 diperoleh :

- 1) Pengaruh premi terhadap minat menjadi nasabah asuransi Bumiputera 1912 Syariah.

T hitung untuk variabel premi 2,734 dengan signifikansi $0,003 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat diketahui H_a diterima dan H_0 ditolak. Variabel X_1 mempunyai t hitung yakni 2,734 dari hasil hitung t tabel $n-k-1$ maka $60-2-1$ maka diperoleh 57 dengan t tabel 2,000. Jadi t hitung $> t$ tabel. $2,734 > 2,000$ Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 (Premi asuransi) secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Y (Minat).

2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah asuransi Bumiputera 1912 Syariah.

T hitung untuk variabel premi 2,678 dengan signifikansi $0,082 > 0,05$. Dari hasil tersebut dapat diketahui H_a ditolak dan H_o diterima. Variabel X_1 mempunyai t hitung yakni 2,678 dari hasil hitung $t_{tabel\ n-k-1}$ maka $60-2-1$ maka diperoleh 57 dengan t tabel 2,000. Jadi $t\ hitung > t\ tabel$ $2,678 > 2,000$ Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 (Kualitas pelayanan) secara parsial memiliki pengaruh tetapi tidak signifikan terhadap variabel Y (Minat)

e. Uji Simultan (Uji F)

Uji F atau koefisien regresi secara serentak, yaitu n sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_o diterima, sehingga variabel X Secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y dan sebaliknya jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka H_o ditolak, sehingga variabel X secara simultan berpengaruh signifikan terhadap

variabel Y. Dengan tingkat signifikan 5% dan $n = 80$ maka F_{tabel} diperoleh melalui $V1 = K$, $V2 = n - k - 1$, sehingga $V1 = 2$, $V2 = 60 - 2 - 1 = 57$, Maka diperoleh nilai F_{table} sebesar 2,77

Tabel 4.6 Hasil Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	46.216	2	23.108	8.983	0,000
	Residual	146.634	57	2.573		
	Total	192.850	59			

Berdasarkan tabel diatas bahwa nilai $F_{\text{hitung}} \geq F_{\text{tabel}}$ $8,983 \geq 2,77$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti variabel independen (premi asuransi dan kualitas pelayanan) mempunyai pengaruh signifikan secara simutan terhadap variabel dependen (minat nasabah asuransi Bumiputera 1912 Syariah)

f. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji R^2 digunakan untuk mengetahui sebesar persentase pengaruh variabel independent secara serentak terhadap variabel dependent. Koefisien

determinasi dalam penelitian ini menggunakan *Adjusted R²*.

Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.490 ^a	.240	.213	1.604

a. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa hasil uji determinasi pada Output model summary dari analisis regresi berganda tepatnya pada kolom Adjusted R² sebesar 0,213 Jadi pengaruh Premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah asuransi Bumiputera 1912 Syariah sebesar 21,3%, sedangkan sisanya sebesar $(100\% - 21,3\%) = 78,7\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

C. Analisis Data

1. Pengaruh premi asuransi terhadap minat menjadi nasabah asuransi

Bumiputera 1912 Syariah KC Bandar Lampung

Berdasarkan hasil penelitian setelah melakukan pengujian secara parsial dengan uji t menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2,734 dan

nilai t_{tabel} sebesar 2,000. Dengan membandingkan t hitung dan t tabel maka ditemukan bahwa $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau $2,734 > 2,000$ dan nilai signifikansi pada variabel premi asuransi sebesar $0,003 < 0,05$ sehingga mengindikasikan bahwa premi asuransi berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah asuransi Bumiputera 1992 Syariah.

Hasil penelitian ini secara parsial menunjukkan bahwa variabel premi asuransi (X_1) berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah asuransi Bumiputera 1992 Syariah. Karena arahnya positif maka semakin tinggi premi yang diberikan maka semakin meningkat jumlah nasabah asuransi Bumiputera 1912 Syariah. Hal ini menunjukkan bahwa premi asuransi dapat meningkatkan minat menjadi nasabah asuransi Bumiputera.

Hasil penelitian ini memiliki hasil yang sama dengan hasil penelitian Cahya minatiningsih pada tahun 2016 bahwa premi asuransi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah. Artinya ada pengaruh variabel premi yang tinggi sehingga dapat

meningkatkan daya minat seorang nasabah dalam menggunakan produk asuransi Bumiputera 1992 Syariah kantor cabang Bandar Lampung.

Dari 60 responden terdapat 71% responden menyatakan setuju dengan pernyataan saya wajib membayar uang kontribusi atau premi kepada pihak asuransi Bumiputera, uang kontribusi yang diberikan oleh nasabah keasuransi itu dapat digunakan sebagai investasi atau pun keperluannya nanti ketika ada musibah yang menimpanya, 53% responden menyatakan setuju pada pernyataan premi asuransi dalam asuransi ada hasil investasi karena uang yang diberikan oleh nasabah kepada pihak asuransi dapat digunakan saat ada musibah datang dan apabila tidak ada nasabah bisa mengambil uang tersebut dan dapat digunakan untuk keperluan lainnya saat membutuhkan, 70% responden menyatakan setuju dengan pernyataan apabila tidak mampu membayar asuransi, maka saya diperbolehkan mengambil cuti untuk membayar karena hal ini tidak membebani nasabah saat nasabah tidak mempunyai uang untuk membayar tagihan premi asuransi Bumiputera. Premi asuransi yang sesuai dengan syariat islam dan kualitas pelayanan yang

baik membuat meningkatnya jumlah nasabah asuransi Bumiputera. Oleh sebab itu premi asuransi dan kualitas pelayanan memiliki peran penting yang saling berhubungan untuk mempengaruhi minat menjadi nasabah asuransi Bumiputra 1912 Syariah

Secara teori premi pada asuransi syariah adalah sejumlah dana yang dibayarkan oleh peserta yang terdiri atas dana tabungan dan dana tabarru. Berikut ini penjelasan: Dana tabungan adalah dana titipan dari peserta asuransi syariah dan akan mendapat alokasi bagi hasil (mudharabah) dari pendapatan investasi bersih yang diperoleh setiap tahun. Dana tabungan beserta alokasi bagi hasil akan dikembalikan kepada peserta apabila peserta yang bersangkutan mengajukan klaim, baik berupa klaim nilai tunai maupun klaim manfaat asuransi. Dana tabarru adalah derma atau dana kebajikan yang diberikan dan diikhlasakan oleh peserta asuransi jika sewaktu-waktu akan dipergunakan untuk membayar klaim atau manfaat asuransi.

Premi merupakan faktor yang penting dalam asuransi baik bagi penanggung maupun bagi tertanggung, premi juga bisa disebut dengan

istilah kontribusi atau dalam bahasa fiqh muamalah disebut al-musahamah, kontribusi (al-musahamah) dalam perjanjian asuransi syariah adalah pertimbangan keuangan (al-iwad) dari bagian peserta yang merupakan kewajiban yang muncul dari perjanjian antara peserta dengan pengelola. Dalam himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI edisi revisi tahun 2006 dijelaskan bahwa premi adalah: Kewajiban peserta asuransi untuk memberikan sejumlah dana kepada PT Asuransi sesuai dengan kesepakatan dalam akad. Dalam asuransi syariah premi terbagi menjadi tiga yaitu: premi tabungan, premi biaya, premi tabarru.

Premi asuransi merupakan uang yang dibayar setiap bulannya atau sesuai dengan kesepakatan, yang dapat digunakan untuk suatu saat mendapat musibah. Premi sama dengan tabungan, karna uang yang disetor setiap bulannya itu dapat digunakan saat membutuhkan atau saat mendapatkan musibah. Selain itu ayat yang menjelaskan tentang menabung untuk hari esok dijelaskan padasurah Al Baqarah ayat 3 :

الَّذِينَ يُؤْمِنُونَ بِالْغَيْبِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنْفِقُونَ ﴿٣﴾

Artinya: orang-orang yang beriman kepada yang gaib dan mendirikan solat, serta mendirikan solat, serta menafkahkan sebagian dari rizki yang kami berikan kepada mereka.

Didukung dari ayat tersebut disimpulkan bahwa islam mengajarkan umat islam untuk menyisihkan sebagian rezekinya. Yang dapat digunakan untuk kebutuhan mendesak atau pada saat terkena musibah.

Dalam penelitian ini variabel premi asuransi mempunyai pengaruh negative yang artinya semakin tinggi premi yang diberikan maka semakin kecil minat menjadi nasabah asuransi Bumiputera 1912 Syariah. Hal ini dapat dilihat dari distribusi jawaban responden yang sebagian besar setuju dengan pernyataan premi dalam asuransi syariah ada hasil investasi. Indikator dari premi asuransi yaitu Biaya, investasi dan kemungkinan kemungkinan. Jadi indikator dari premi tersebut akan meningkatkan minat menjadi nasabah asuransi Bumiputera .

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap minat menjadi nasabah asuransi Bumiputera 1912 Syariah

Berdasarkan hasil penelitian setelah melakukan pengujian secara parsial dengan uji t menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2,678 dan

nilai t_{tabel} sebesar 2,000. Dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} maka ditemukan bahwa $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau $2,678 > 2,000$ dan nilai signifikansi pada variabel kualitas pelayanan $0,082 > 0,05$ sehingga mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah asuransi Bumiputera 1992 Syariah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Agun Trisdatristandi (2018) didapatkan hasil penelitian bahwa Dari hasil statistik penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai $T_{\text{hitung}} > T_{\text{tabel}}$ $2,873 > 1,991$, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dengan pengambilan keputusan untuk menjadinasabah.

Secara teori yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran yang tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak di tentukan oleh pihak yang di layani karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan mereka

Dimensi kualitas pelayanan dalam penelitian ini yang menjadi ukuran adalah kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung. Dalam hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pernyataan responden dan indikator kehandalan terdapat 76% responden menyatakan tidak setuju pada indikator daya tanggap terdapat 61% responden menyatakan tidak setuju, pada indikator jaminan terdapat 56% responden dinyatakan tidak setuju, dan pernyataan pada bukti langsung terdapat 63% responden menyatakan tidak setuju dan pada fisik terdapat 33% responden dinyatakan netral. Ini membuktikan menggunakan jasa asuransi Bumiputera tidak dengan baik. Dalam melayani nasabah, karyawan asuransi Bumiputera tidak melayani dengan baik, dan karyawan tidak tanggap dalam melayani nasabah yang sedang membutuhkan informasi, dan juga karyawan Bumiputera tidak memiliki banyak karyawan yang menjadikan asuransi Bumiputera tidak langsung tanggap dalam melayani nasabahnya, tetapi dalam segi kerapian asuransi Bumiputera cukup rapi.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada

orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267,

yang menyatakan bahwa:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ
اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (Q.S Al Baqarah:267)

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ
يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu.” (Qs. Ali Imran: 159)

Didalam islam sudah diajarkan untuk berperilaku lemah lembut kepada mereka yang dimaksud dalam perusahaan asuransi ini yaitu

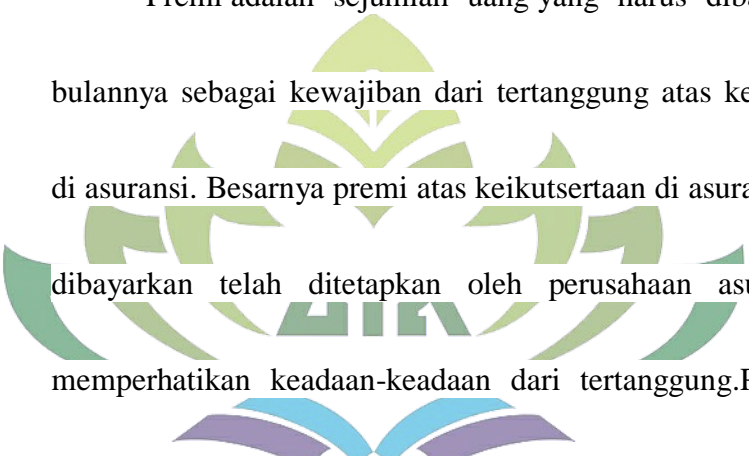
berperilaku lemah lembut kepada nasabah dan apabila berperilaku keras maka nasabah enggan untuk melakukan interaksi atau kerja sama dengannya.

3. Pengaruh Premi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Bumiputera 1912 Syariah.

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 8,983 dengan signifikan sebesar .0,00. Oleh karena itu nilai $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ $F_{tabel} \ 8,983 \geq 2,77$ hal ini menunjukkan bahwa premi asuransi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah asuransi Bumiputera 1912 Syariah.

Minat menjadi nasabah merupakan suatu aspek kejiwaan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu. Sedangkan nasabah merupakan konsumen-konsumen sebagai penyedia dana dalam proses transaksi barang ataupun jasa. Dalam kamus Bahasa Indonesia, minat diartikan “sebagai niat atau kehendak”. Menurut theory of Reasoned Action dari Fishbein dan Ajzen yaitu “perilaku

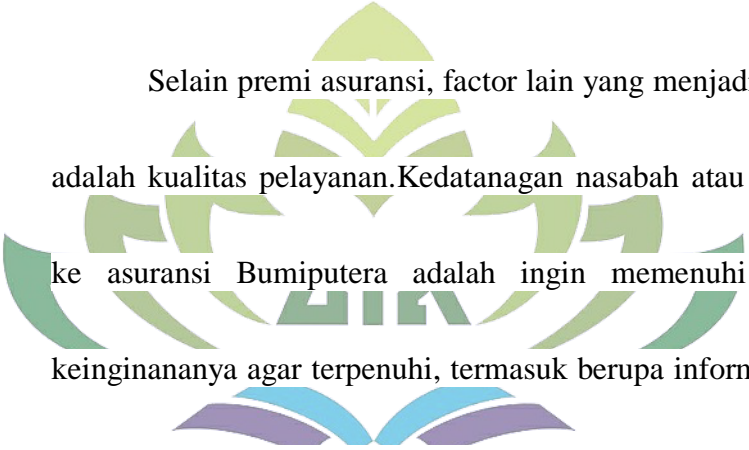
manusia dipenaruhi oleh kehendak/niat/minat. Minat merupakan keinginan individu untuk melakukan perilaku tertentu sebelum perilaku tersebut dilaksanakan. Terdapat beberapa factor yang menjadi bahan pertimbangan konsumen untuk menggunakan jasa asuransi, salah satunya adalah premi asuransi



Premi adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan setiap bulannya sebagai kewajiban dari tertanggung atas keikutsertaannya di asuransi. Besarnya premi atas keikutsertaan di asuransi yang harus dibayarkan telah ditetapkan oleh perusahaan asuransi dengan memperhatikan keadaan-keadaan dari tertanggung. Premi asuransi merupakan bagian terpenting dari pertimbangan nasabah dalam memilih jasa asuransi, premi asuransi yang sedikit tidak membebaskan nasabah untuk melakukan iuran setiap bulannya atau sesuai dengan kesepakatan.

Dari 60 responden, terdapat 70% responden setuju dengan pernyataan lebih tertarik pada asuransi syariah karena terhindar dari riba dan bersifat saling tolong menolong, 76 responden tidak setuju

dengan pernyataan pelayan yang ramah membuat tertarik pada Asuransi Bumiputera karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bumiputera tidak ramah, dan 26% responden menyatakan setuju bahwa produk asuransi Bumiputera mudah dimengerti karena produk pada asuransi Syariah memang mudah dimengerti dan akadnya pun mudah dimengerti.



Selain premi asuransi, faktor lain yang menjadi pertimbangan adalah kualitas pelayanan. Kedatangan nasabah atau calon nasabah ke asuransi Bumiputera adalah ingin memenuhi hasrat atau keinginannya agar terpenuhi, termasuk berupa informasi. Pengisian aplikasi, maupun mengajukan keluhan. Oleh karena itu, pelayanan dalam jasa asuransi yaitu untuk berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Terdapat dimensi yang harus diperhatikan oleh suatu asuransi Bumiputera dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kelima dimensi tersebut adalah kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung.

Asuransi Bumiputera 1912 Syariah telah memberikan premi asuransi yang cukup tidak membebani nasabah atau calon nasabahnya. Hal tersebut dapat dilihat pernyataan responden yang menyatakan setuju pada pernyataan setuju pada pada setiap pernyataan mengenai premi asuransi.

Konsep Premi asuransi yaitu uang kontribusi atau iuran yang dibayar setiap bulanannya atau sesuai dengan kesepakatan yang tidak membebani nasabah dan terbebas dari bunga karena konsep utama dari asuransi Bumiputera adalah saling tolong menolong dan untuk keperluan yang akan datang.

Perintah Allah untuk saling melindungi dalam keadaan susah 15 Surat Quraisy


(106) : 4

الَّذِي أَطْعَمَهُمْ مِنْ جُوعٍ وَآمَنَهُمْ مِنْ خَوْفٍ

Artinya: Yang telah memberi makanan kepada mereka untuk menghilangkan lapar dan mengamankan mereka dari ketakutan. (Q.S Quraisy (106) :4)

Unsur yang melekat pada premi asuransi 1912 Syariah adalah nilai saling tolong menolong dan melindungi hari yang akan datang atau mempermudah untuk suatu kejadian yang tidak diinginkan pada masa yang akan datang.

Begitu juga dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Asuransi Bumiputera 1912 Syariah. Islam mengajarkan agar selalu berperilaku sopan santun, tak terkecuali saat melayani nasabah. Dalam Al Quran, Allah SWT berfirman (Al Imron :159)



فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (QS Al Imron 159)

[246] Maksudnya: urusan peperangan dan hal-hal duniawiyah lainnya, seperti urusan politik, ekonomi, kemasyarakatan dan lain-lainnya.

Ayat tersebut menjelaskan bahwa ketika Asuransi Bumiputera 1912 Syariah agar memberikan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan harapan nasabah, itu akan menyebabkan nasabah merasa puas dan berdampak pada meningkatnya jumlah nasabah Asuransi Bumiputera 1912 Syariah.


BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari bab sebelumnya mengenai pengaruh premi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah asuransi Bumuputera 1912 Syariah, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil pengujian pada SPSS maka dikehasilkan



bahwa T hitung untuk variabel premi -2,734 dengan signifikansi $0,003 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat diketahui H_a diterima dan

H_o ditolak. Variabel X_1 mempunyai t hitung yakni 2,734 dengan t tabel 2,000. Jadi t hitung $>$ t tabel. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa variabel X_1 (Premi asuransi) secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Y (Minat). Dan

pada hasil ini dihasilkan negative itu artinya semakin tinggi premi yang diberikan maka semakin menurun minat menjadi

nasabah asuransi Bumiputera 1912 Syarih.

2. Berdasarkan hasil pengujian pada SPSS maka dihasilkan bahwa T hitung untuk variabel premi 2,678 dengan signifikansi $0,082 > 0,05$. Dari hasil tersebut dapat diketahui H_a ditolak dan H_o diterima. Variabel X_1 mempunyai t hitung yakni 2,678 dengan t tabel 2,000. Jadi t hitung $>$ t tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 (Kualitas pelayanan) secara parsial memiliki pengaruh tetapi tidak signifikan terhadap variabel Y (Minat). Pada asuransi Bumiputera syariah pada saat ini pelayanan yang diberikan cukup buruk dari jumlah karyawan yang sedikit, kondisi tempat yang kurang strategis dan pelayanan yang diberikan kurang maksimal.

3. Berdasarkan hasil pengujian pada SPSS maka dihasilkan bahwa nilai $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ F_{tabel} $8,983 \geq 2,77$ dengan demikian H_o ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti variabel independen (premi asuransi dan kualitas pelayanan) mempunyai pengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen (minat nasabah asuransi Bumiputera 1912 Syariah) yang artinya premi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat menjadi

nasabah asuransi Bumiputera 1912 Syariah Bandar Lampung.

Semakin tinggi premi yang diberikan kepada nasabah maka semakin menurun minat menjadi nasabah asuransi Bumiputera 1912 Syariah Bandar Lampung. Dan semakin bagus pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka semakin meningkat jumlah nasabah asuransi Bumiputera Bandar Lampung.



B. Saran

1. Untuk premi yang telah ditetapkan oleh perusahaan Bumida Syariah Surabaya, nasabah berpendapat bahwa besaran premi tersebut telah sesuai dengan tariff yang ditentukan oleh OJK. Oleh karena itu hal lain yang harus dilakukan oleh pihak asuransi Bumiputera Syariah Bandar Lampung harus memperluas lagi informasi yang diberikan pada masyarakat mengenai produk asuransi syariah. Dengan begitu diharapkan pengetahuan masyarakat mengenai asuransi syariah dapat meningkat terutama informasi tentang produk asuransi jiwa. Dengan memberikan informasi itu pula perusahaan Asuransi Bumiputera Syariah

Bandar Lampung juga dapat meningkatkan minat masyarakat terhadap pembelian produk asuransi jiwa syariah yang dimilikinya.

2. Asuransi Bumiputera Syariah Bandar Lampung belum dapat dikatakan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Hal tersebut yang mengakibatkan menurunnya jumlah nasabah pada setiap tahunnya. Dari segi pelayanan kepada nasabah yang menginginkan informasi yang jelas namun pihak perusahaan Bumiputera tidak memberikan informasi yang jelas, dari segitu itu perusahaan asuransi Bumi putera harus meningkatkan lagi pelayanannya kepaas nasabah asuransi Bumiputera Bandar Lampung.

DAFTAR PUSTAKA

Anton M. Moeliono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka,), h. 225.

A. Hasyim Ali, Drs., Agustinus Subekti, Drs., Wardana, Drs., *Kamus Asuransi*, Jakarta, Bumi Aksara, 1996, hal. 248.

Abdullah Amrin, *Asuransi Syariah: Keberadaannya dan Kelebihannya di Tengah Asuransi Konvensional*, (Jakarta: IKAPI, 2006), h. 108.

Anton Bawono, *Multivariate Analysis Dengan SPSS* (Salatiga: STAIN Salatiga Press, 2007), h. 91.

Aristyo, adisaputro, "Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Pendidikan Bumi Putra 1912 Kantor Cabang Semarang" (fakultas syariah dan hukum UIN sunan kalijaga, yogyakarta, 2011), hal 7.

Budiantro, "Tentang asuransi" (Online), tersedia di: <https://idalamat.com/alamat/asuransi/4761>

Crow, L.D, dan Crow, A, *General Psychology*, (New Jersey, Littlefield, Adams and CO, A), h. 113.

Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), h. 664.

Gede Sanrtabudi Samba, "Analisis Besaran Premi Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Di Kabupaten Jembrana Provinsi Bali" *jurnal manajemen kesehatan* Vol 10;2 (2007)

Hanif, Nuraini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga dan Religius Terhadap Minat Muzaki Untuk Menyalurkan Zakat Profesi pada Pos Keadilan Peduli" (fakultas ekonomi, Semarang, 2015), h. 20.

Husein Umar, *Riset Pemasaran dan perilaku Konsumen*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2005), h.145

Imam, Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Cetakan 1v (Semarang : Badan Penelitian Universitas Diponegoro, 2007), h.45

James F. Engel roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard, *Perilaku Konsumen jilid 2*, alih bahasa Budijanto Edisi ke-6 (Jakarta: Karisma Publisng, 2012) h.394

Lamidi, "Analisis loyalitas konsumen dalam mengkonsumsi produk, Surakarta jurnal ekonomi dan kewirausahaan 2007, Vol 7, No 2, 2007

Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan publik*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2011), h.7.

Mardani, *Aspek hukum keuangan syariah di indonesia*, (jakarta prena media grup, 2015), h99

Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Diindonesia*, (Jakarta: Kencana, 2017), h.80

Minatiningsih Cahya, *Pengaruh Premi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah* (Purwokerto: Universitas islam negeri sunan kali jaga, 2017), h.9

Muhamad, *Metode penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), h.102

Muhamad, *Metode penelitian ekonomi slam pendekatan kuantitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008) h.152

N, parananda dkk, "Pengaruh Tarif Premi, Kualitas Pelayanan, Daya Tarik Iklan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Prudential life assurance", jurnal manajemen, vol 4;4 (2009)

Nurul Huda, Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam*, (Jakarta: Kencana, 2013) h.151.

Pasal 1 ayat (1) UU No.2 Tahun 1992 *Tentang Usaha Peransuransian*.

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller,(2010), *Op.Cit*,h.281

Ratminto dan Atik septiwinarsih, *Manajemen Pelayanan*,(Yogyakarta,Pustaka Pelajar,2009)h.2

Septi nur wulandari,"*Pengaruh Besaran Premi Resiko, Klaim dan Akad Pada Asuransi Terhadap Minat Calon Nasabah Asuransi Syariah*".(fakultas syariah dan hukum UIN sunan kali jaga,yogyakarta,2013),h.8.

Septi Winarsih, *Lembaga administrasi negara,pengembangan pelaksanaan pelayanan prima*, (Jakarta: 2008, h. 5.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013),h.139

Undang undang No 2 Tahun1992 *Tentang Usaha Peransuransian Menyebutkan Bahwa Perusahaan Ansuransi Jiwa adalah Perusahaan yang Memberikan Jasa dalam Penanggulangan Resiko yang Dikaitan dengan Hidup atau Mati Seseorang,yang Dipertanggungkan*, Pasal 1

Wiratama Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press,2015),h. 225.

Yazid."Faktor faktor yang mempengaruhi loyalitas". *Kajian bisnis dan manajemen*, vol 8 No 2 2005.h 1

Lampiran kuisisioner

KUISIONER

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Terimakasih saya ucapkan kepada bapak/Ibu untuk menerima dan mengisi angket ini. Sehubung dengan penelitian yang saya lakukan guna menyusun skripsi yang berjudul **“PENGARUH PREMI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH ASURANSI BUMI PUTRA 1912 SYARIAH KC BANDAR LAMPUNG”** maka dengan kerendahan hati saya memohon kesediaan bapak/ibu untuk mengisikan kuesioner ini.

Isilah angket ini dengan sebaik baiknya, angket ini bukan alat tes sehingga tidak ada jawaban yang salah. Sehingga jawaban Bapak/Ibu kami jamin kerahasiaannya. Bantuan serta partisipasi Bapak/Ibu sangat berarti untuk saya dan semoga menjadi amal kebaikan serta diterima Allah SWT. Atas kerjasamanya dan kesetiaannya Bapak/Ibu saya ucapkan trimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr,Wb

Hormat saya

Nita Sari

NPM : 1551020238

Identitas Responden

Petunjuk mohon isi identitas Bapak/Ibu dibawah ini dan berilah tanda centang pada pilihan jawaban sesuai dengan keadaan yang sebenarnya :

Nama :

Jenis Kelamin : Laki laki

Perempuan

Mulai menjadi polis :

Petunjuk Pengisian kuesoner

Mohon mengisi daftar pertanyaan diawah ini dengan memberikan tanda centang pada alternatif jawaban sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan :

1.SS : Sangat Setuju

2. S : Setuju

3. N : Netral

4. TS : Tidak Setuju

5. STS: Sangat Tidak Setuju

Mempermudah responden memahami pertanyaan pertanyaan pada kuesoner, maka penulisan memberikan informasi sedikit mengenai pengertian premi, kualitas pelayanan, dan mina

1. Premi Asuransi

Premi merupakan pembayaran sejumlah uang yang dilakukan pihak tertanggung kepada pihak penanggung untuk mengganti suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan akibat timbulnya perjanjian atas pemindahan risiko dari tertanggung kepada penanggung (transfer of risk).

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Wyckof dalam Fandy Ciptono, kualitas jasa atau pelayanan merupakan tingkat keunggulan (Excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

3. Minat

Minat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai sebuah kecenderungan hati yang tinggi terhadap suatu gairah atau keinginan. Sedangkan menurut Sumadi Suryabrata minat adalah kecenderungan dalam diri individu untuk tertarik pada sesuatu objek atau menyenangkan sesuatu objek.

1. Premi Asuransi Bumiputera 1912 syariah.

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Saya wajib membayar uang kontribusi atau premi kepada pihak asuransi					

2	Premi dalam asuransi syariah ada hasil investasi					
3	Apabila saya tidak mampu membayar asuransi, maka saya diperbolehkan mengambil cuti untuk pembayaran					



2. Kualitas Pelayanan Asuransi Bumiputera 1912 Syariah

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan bumiputra memiliki sikap baik kepada nasabah					
2	Karyawan tanggap dalam menangani nasabah					
3	Karyawan bumiputra syariah memiliki pengetahuan baik mengenai produk yang ditawarkan kepada nasabah					
4	Asuransi Bumiputra Syariah memiliki karyawan yang siap siaga melayani nasabah yang memerlukan bantuan					
5	Pegawai yang berpenampilan rapi					

3. Minat Menjadi Nasabah Asuransi Bumi putera 1912 Syariah

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Saya lebih tertarik pada asuransi syariah					
2	Pelayanan yang ramah itu yang membuat saya memilih asuransi syariah					
3	Produk yang ada pada asuransi syariah mudah					

	dimengerti					
--	------------	--	--	--	--	--



NO RESPONDEN	PREMI (X1)			TOTAL (X1)
	X1.1	X1.2	X1.3	
1	4	5	5	14
2	4	4	5	13
3	3	5	5	13
4	3	5	5	13
5	3	4	4	11
6	3	2	4	9
7	3	2	3	8
8	3	4	3	10
9	3	5	5	13
10	3	3	5	11
11	3	4	5	12
12	3	4	5	12
13	3	4	4	11
14	3	4	3	10
15	4	4	2	10
16	4	4	5	13
17	4	4	5	13
18	3	4	5	12
19	3	3	5	11
20	3	4	5	12
21	3	3	5	11
22	3	4	5	12
23	3	3	5	11
24	3	3	5	11
25	3	3	5	11
26	3	5	5	13
27	3	5	5	13
28	4	5	5	14
29	5	5	4	14
30	4	5	5	14
31	4	5	5	14
32	3	4	4	11
33	3	5	5	13
34	3	5	5	13
35	3	4	5	12
36	3	5	5	13
37	3	5	5	13

38	3	5	4	12
39	3	5	5	13
40	2	4	5	11
41	2	4	5	11
42	2	5	5	12
43	2	5	5	12
44	2	4	5	11
45	3	4	4	11
46	3	4	5	12
47	3	4	4	11
48	3	4	5	12
49	3	4	5	12
50	3	4	4	11
51	3	4	4	11
52	4	4	4	12
53	3	4	5	12
54	3	4	4	11
55	3	4	3	10
56	2	4	4	10
57	2	4	5	11
58	3	4	5	12
59	3	5	5	13
60	4	4	5	13

PELAYANAN (X2)					TOTAL (X2)
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
2	2	4	1	4	13
2	2	4	1	3	12
2	2	3	1	4	12
2	2	3	2	4	13
2	2	3	2	4	13
2	2	3	2	4	13
2	3	4	2	4	15
3	2	4	2	4	15
2	2	4	1	4	13
2	1	4	2	4	13
2	2	3	2	4	13
2	4	3	2	3	14

2	1	3	2	3	11
2	2	4	2	4	14
4	2	4	2	4	16
2	3	4	3	4	16
2	3	4	2	4	15
2	2	3	2	4	13
2	1	3	2	4	12
1	2	3	3	4	13
1	1	3	2	4	11
2	1	4	2	4	13
1	1	4	2	4	12
1	1	4	2	4	12
2	2	4	2	4	14
2	1	4	2	4	13
2	2	4	1	4	13
2	1	4	2	4	13
2	2	4	2	3	13
2	2	4	1	3	12
1	2	3	2	3	11
2	2	4	2	3	13
1	2	4	2	3	12
2	2	4	2	4	14
2	2	4	1	4	13
2	1	4	2	4	13
2	1	4	1	4	12
1	2	4	2	4	13
2	1	3	2	4	12
1	2	4	1	4	12
2	2	4	2	3	13
2	1	4	2	3	12
1	1	4	2	3	11
2	2	4	1	3	12
3	2	4	1	4	14
2	2	3	2	4	13
2	2	4	2	4	14
2	1	4	2	3	12
2	3	4	2	4	15
2	2	4	2	4	14
2	2	3	2	4	13
2	1	3	2	4	12
2	2	4	1	4	13

1	2	3	2	3	11
1	2	3	2	4	12
2	2	4	1	4	13
2	1	4	2	4	13
2	2	3	1	4	12
2	2	3	1	4	12
2	1	3	2	3	11

MINAT (Y)			TOTAL (Y)
Y1	Y2	Y3	
4	2	3	9
4	2	2	8
4	2	3	9
4	2	3	9
4	3	4	11
5	2	4	11
5	1	4	10
4	2	3	9
4	2	4	10
4	2	4	10
4	2	5	11
4	2	5	11
4	2	5	11
3	2	3	8
4	2	4	10
4	2	2	8
4	1	2	7
4	2	2	8
4	2	4	10
4	2	4	10
4	2	4	10
4	2	4	10
4	2	5	11
4	2	5	11
5	2	4	11
4	2	1	7
5	2	3	10
4	2	1	7

4	2	2	8
5	2	1	8
4	2	2	8
4	2	2	8
4	2	3	9
4	2	1	7
4	2	3	9
4	2	1	7
4	1	2	7
4	2	4	10
4	1	4	9
4	1	2	7
4	1	2	7
4	2	4	10
4	1	3	8
4	2	4	10
4	2	4	10
4	2	2	8
5	2	2	9
4	1	3	8
5	2	2	9
5	1	2	8
5	2	2	9
4	2	3	9
4	1	2	7
4	1	1	6
4	2	2	8
4	1	1	6
4	2	1	7
4	2	2	8
5	1	1	7
4	2	2	8



Uji Validitas Premi

		Correlations		
		X1.1	X1.2	
X1.1	Pearson Correlation	1	.106	
	Sig. (2-tailed)		.422	
	N	60	60	
X1.2	Pearson Correlation	.106	1	
	Sig. (2-tailed)	.422		
	N	60	60	
X1.3	Pearson Correlation	.008	.418**	
	Sig. (2-tailed)	.950	.001	
	N	60	60	
Total_X1	Pearson Correlation	.275*	.775**	
	Sig. (2-tailed)	.034	.000	
	N	60	60	

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Uji Validitas Kualitas Pelayanan

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
X2.1	Pearson Correlation	1	.000	-.207	-.321*
	Sig. (2-tailed)		1.000	.113	.013
	N	60	60	60	60
X2.2	Pearson Correlation	.000	1	-.077	-.124
	Sig. (2-tailed)	1.000		.558	.346
	N	60	60	60	60

X2.3	Pearson Correlation	-.207	-.077	1	.382**
	Sig. (2-tailed)	.113	.558		.003
	N	60	60	60	60
X2.4	Pearson Correlation	-.321*	-.124	.382**	1
	Sig. (2-tailed)	.013	.346	.003	
	N	60	60	60	60
X2.5	Pearson Correlation	.164	.204	-.212	-.065
	Sig. (2-tailed)	.210	.118	.103	.622
	N	60	60	60	60
Total_X2	Pearson Correlation	-.018	.387**	.370**	.404**
	Sig. (2-tailed)	.889	.002	.004	.001
	N	60	60	60	60

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Minat



Correlations

		Y1	Y2	Y3
Y1	Pearson Correlation	1	-.053	.114
	Sig. (2-tailed)		.690	.385
	N	60	60	60
Y2	Pearson Correlation	-.053	1	.116
	Sig. (2-tailed)	.690		.376
	N	60	60	60
Y3	Pearson Correlation	.114	.116	1
	Sig. (2-tailed)	.385	.376	
	N	60	60	60
Total_Y	Pearson Correlation	.406**	.250	.250
	Sig. (2-tailed)	.001	.054	.054
	N	60	60	60

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reabilitas Premi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	4

Reabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.632	6

Reabilitas Minat

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.676	4

Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	60

Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.39362966
Most Extreme Differences	Absolute	.105
	Positive	.105
	Negative	-.084
Kolmogorov-Smirnov Z		.816
Asymp. Sig. (2-tailed)		.519

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



Multikoloreniritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8.774	1.950		4.499	.000		
Total_X1	-.166	.109	-.194	-1.522	.134	.962	
Total_X2	.204	.115	.226	1.770	.082	.962	

a. Dependent Variable: Total_Y

Heteroskidas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.849E-16	1.950		.000	1.000
	Total_X1	.000	.109	.000	.000	1.000
	Total_X2	.000	.115	.000	.000	1.000

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual

Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.149	2.691		3.028	.000
	Total_X1	.337	.123	.321	2.734	.003
	Total_X2	.436	.163	.315	2.678	.082

a. Dependent Variable: Total_Y



Regresi Berganda Simultan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	46.216	2	23.108	8.983	.000 ^a
	Residual	146.634	57	2.573		
	Total	192.850	59			

a. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1

b. Dependent Variable: Total_Y

Model Summary R SQUARE

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.490 ^a	.240	.213	1.604

a. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1

